

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2564  
(ทบทวนครั้งที่ 1)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO3 Customer Focused

มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ  
ของทุกกลุ่มลูกค้า

ด้าน Customer Value Proposition

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการ  
ของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer Service)

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการ  
ของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer Service)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

2.1 ความพึงพอใจของลูกค้า

กลุ่มลูกค้ารายย่อย (บ้านอยู่อาศัยและพาณิชย์รายย่อย)  
กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (อุตสาหกรรมและพาณิชย์รายใหญ่)  
ภาครัฐและอื่นๆ (ราชการและรัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ)

2.2 ร้อยละต้นทุนการให้บริการลูกค้าที่ลดลง

2.3 จำนวนพื้นที่ที่สามารถดำเนินการตามมาตรฐาน  
การให้บริการตามแนวทาง PEA Doing Business \*\*NEW

2.4 ความสำเร็จในการวิเคราะห์และจัดทำฐานข้อมูลของ  
Potential Customer (strategic และ Star) เพื่อกำหนด  
กลยุทธ์ทางการตลาดในกลุ่มธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

4. เป้าหมาย

ระดับ 4.4718

ระดับ 4.4674

ระดับ 4.4561

ระดับ 4.4919

ร้อยละ 15

ร้อยละ 100

ระดับ 5

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้าการไฟฟ้า ภาค 4

- ความพึงพอใจลูกค้าของ ภาค 4

กลุ่มลูกค้ารายย่อย (บ้านอยู่อาศัยและพาณิชย์รายย่อย)

กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (อุตสาหกรรมและพาณิชย์รายใหญ่)

ภาครัฐและอื่นๆ (ราชการ และรัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ)

- จำนวนพื้นที่ที่สามารถดำเนินงานตามมาตรฐานการให้บริการ ตามแนวทาง PEA Doing Business

- ความสำเร็จในการวิเคราะห์และจัดทำฐานข้อมูลของ Potential Customer (Strategic และ Star ) เพื่อกำหนด กลยุทธ์ทางการตลาดในกลุ่มธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

7. เป้าหมาย

รอกำเป้าหมาย

รอกำเป้าหมาย

รอกำเป้าหมาย

รอกำเป้าหมาย

รอกำเป้าหมาย

ระดับ 5

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)  | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                          | หน่วยวัด | เป้า/ผล ปี 2564 |    |          |    |          |    |          |      | ผู้รับผิดชอบ<br>งาน | ผู้รายงาน<br>ข้อมูล |
|---|---|----------|-----------------|----|----------|----|----------|----|----------|------|---------------------|---------------------|
|   |   |          | ไตรมาส 1        |    | ไตรมาส 2 |    | ไตรมาส 3 |    | ไตรมาส 4 |      |                     |                     |
|   |   |          | เป้าหมาย        | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล   |                     |                     |
| แผนงานหลักที่ 3 แผนงานการนำเทคโนโลยีดิจิทัล<br>เพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ<br>(SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้า และเหนือกว่า | 1. การยกระดับมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของ<br>ลูกค้า และเหนือกว่าคู่แข่ง โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล |          |                 |    |          |    |          |    |          |      |                     |                     |
|   | 1.1 วิเคราะห์ข้อมูลเสียงของลูกค้า ปี 2563 จากระบบ PEA VOC system  | ครั้ง    | 3               | 3  | 3        | 3  | 3        | 3  | 3        | 3    | กบล.(ผลส.)          | กบล.(ผลส.)          |
|   | 1.1.1 ปิดดาต้า  | ครั้ง    | 3               | 3  | 3        | 3  | 3        | 3  | 3        | 3    |                     |                     |
|   | 1.1.1 กฟจ.ปิดดาต้า  | ครั้ง    | 3               | 3  | 3        | 3  | 3        | 3  | 3        | 3    | ผบค.                |                     |
|   | 1.1.2 กฟส.หนองจิก   | ครั้ง    | 3               | 3  | 3        | 3  | 3        | 3  | 3        | 3    | ผบค.                |                     |
| 1.1.3 กฟส.โคกโพธิ์  | ครั้ง   | 3        | 3               | 3  | 3        | 3  | 3        | 3  | 3        | ผบค. |                     |                     |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)   | หน่วยวัด | เป้า/ผล ปี 2564 |    |          |    |          |    |          |    | ผู้รับผิดชอบ<br>งาน | ผู้รายงาน<br>ข้อมูล |
|--|--|----------|-----------------|----|----------|----|----------|----|----------|----|---------------------|---------------------|
|  |  |          | ไตรมาส 1        |    | ไตรมาส 2 |    | ไตรมาส 3 |    | ไตรมาส 4 |    |                     |                     |
|  |  |          | เป้าหมาย        | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล |                     |                     |
|  | 1.2 วิเคราะห์มาตรฐานการให้บริการ (SLA) จากระบบ OM  | ครั้ง    | 3               | 3  | 3        | 3  | 3        | 3  | 3        | 3  | กบล.(ผลส.)          | กบล.(ผลส.)          |
|  | 1.2. ปิดดำเนิน   | ครั้ง    | 3               | 3  | 3        | 3  | 3        | 3  | 3        | 3  |                     |                     |
|  | 1.2.1 กฟจ.ปิดดำเนิน  | ครั้ง    | 3               | 3  | 3        | 3  | 3        | 3  | 3        | 3  | ผบค.                |                     |
|  | 1.2.2 กฟส.หนองจิก  | ครั้ง    | 3               | 3  | 3        | 3  | 3        | 3  | 3        | 3  | ผบค.                |                     |
|  | 1.2.3 กฟส.โคกโพธิ์   | ครั้ง    | 3               | 3  | 3        | 3  | 3        | 3  | 3        | 3  | ผบค.                |                     |
|  | 1.3 กำหนดคู่เทียบ (หน่วยงานภายใน กฟก. หรือหน่วยงานภายนอก)<br>*รอแผนจาก ฝ่ายลูกค้าและการตลาด  | ครั้ง    | -               |    | -        |    | -        |    | -        |    | กบล.(ผลส.)          | กบล.(ผลส.)          |
|  | 1.3 จัดทำแผนที่ตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของ<br>ลูกค้า และเหนือกว่าคู่เทียบ (SLA) (1 เรื่อง) พร้อมทดลองใช้งานในพื้นที่<br>*รอแผนจาก ฝ่ายลูกค้าและการตลาด   | ครั้ง    | 1               |    | -        |    | -        |    | -        |    | ผบค.                |                     |
|  | 1.4 ติดตามประเมินผล และปรับปรุง (รายไตรมาส) พร้อมรายงานผลให้<br>ผลต. เพื่อดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป  | ครั้ง    | -               |    | 1        |    | 1        |    | 1        |    | กบล.(ผลส.)          | กบล.(ผลส.)          |
|  | 2. มาตรฐานการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการและความ<br>คาดหวังของลูกค้า  |          |                 |    |          |    |          |    |          |    |                     |                     |
|  | 2.1 ประเมินผลการดำเนินงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า<br>(Front Manager : FM) ของ กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ตามตัวชี้วัดที่ กฟก.<br>กำหนด ผ่านระบบ Customers' Smile Feedback หรือแบบฟอร์ม FM-03<br>แยกราย กฟฟ. | ครั้ง    | 1               |    | 1        |    | 1        |    | 1        |    | กบล.(ผลส.)          | กบล.(ผลส.)          |
|  | 2. ปิดดำเนิน   | ครั้ง    | 3               | 3  | 3        | 3  | 3        | 3  | 3        | 3  |                     |                     |
|  | 2.1. กฟจ.ปิดดำเนิน   | ครั้ง    | 3               | 3  | 3        | 3  | 3        | 3  | 3        | 3  | FM                  |                     |
|  | 2.2 ประเมินผลการบริการ PEA Shop ทุกแห่ง ตามเกณฑ์ที่ กฟก.<br>กำหนด (ตามเอกสารแนบ : เกณฑ์ประเมิน PEA Shop อนุมัติ ผวก. ลงวันที่<br>26 สิงหาคม 2562)  | ครั้ง    | 1               |    | 1        |    | 1        |    | 1        |    | กบล.(ผลส.)          | กบล.(ผลส.)          |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)  | หน่วยวัด | เป้า/ผล ปี 2564 |        |          |        |          |    |          |    | ผู้รับผิดชอบ<br>งาน | ผู้รายงาน<br>ข้อมูล |            |
|--|---|----------|-----------------|--------|----------|--------|----------|----|----------|----|---------------------|---------------------|------------|
|  |   |          | ไตรมาส 1        |        | ไตรมาส 2 |        | ไตรมาส 3 |    | ไตรมาส 4 |    |                     |                     |            |
|  |   |          | เป้าหมาย        | ผล     | เป้าหมาย | ผล     | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล |                     |                     |            |
|  | 2.3 ขอการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก<br>(Government Easy Contact Center : GECC)  |          |                 |        |          |        |          |    |          |    |                     | กบล.(ผลส.)          | กบล.(ผลส.) |
|  | 01 ประเมินตนเอง/สมัครเข้าร่วมโครงการฯ   | ร้อยละ   | 100%            | -      | -        | -      | -        | -  | -        |    |                     | กพฟ.1-3             |            |
|  | 02 กพช. ติดตามและประเมินผล  | ร้อยละ   | -               | 100%   | -        | -      | -        | -  | -        |    |                     |                     |            |
|  | 03 สปน.ลงพื้นที่ตรวจประเมิน เพื่อให้การรับรอง<br>กพด.3 : 8 แห่ง กพอ.สละดา, กพอ.สายบุรี, กพอ.ระโนด, กฟส.รามัน  | ร้อยละ   | -               | -      | -        | 100%   | -        | -  | -        |    |                     |                     |            |
|  | กฟส.ควนกาหลง, กฟส.มายอ, กพย.ศรีสาคร, กพย.ป่าบอน   |          |                 |        |          |        |          |    |          |    |                     |                     |            |
|  | หมายเหตุ สำหรับ กพฟ. นอกเหนือจากรายชื่อข้างต้น ให้พิจารณาตามความ<br>เหมาะสม เช่น กพฟ.ที่ไม่ได้ระดับเหรียญทองในปี 2563, กพฟ.ที่ขอต่ออายุ เป็นต้น                 |          |                 |        |          |        |          |    |          |    |                     |                     |            |
|  | 1. กพอ.สละดา  | ประเมิน  |                 | -      | -        | -      | -        | -  | -        |    |                     |                     |            |
|  | 2. กพอ.สายบุรี  | ประเมิน  |                 | -      | -        | -      | -        | -  | -        |    |                     |                     |            |
|  | 3. กพอ.ระโนด  | ประเมิน  |                 | -      | -        | -      | -        | -  | -        |    |                     |                     |            |
|  | 4. กฟส.รามัน  | ประเมิน  |                 | -      | -        | -      | -        | -  | -        |    |                     |                     |            |
|  | 5. กฟส.ควนกาหลง   | ประเมิน  |                 | -      | -        | -      | -        | -  | -        |    |                     |                     |            |
|  | 6. กฟส.มายอ   | ประเมิน  |                 | -      | -        | -      | -        | -  | -        |    |                     |                     |            |
|  | 7. กพย.ศรีสาคร  | ประเมิน  |                 | -      | -        | -      | -        | -  | -        |    |                     |                     |            |
|  | 8. กพย.ป่าบอน   | ประเมิน  |                 | -      | -        | -      | -        | -  | -        |    |                     |                     |            |
|  | 2.4 เชิญชวนให้ลูกค้ากดประเมินความพึงใจผ่านระบบประเมินผล<br>ความพึงพอใจ (Smile Box) ร้อยละ 80 ของลูกค้าที่ใช้บริการทั้งหมด ผ่านระบบ<br>Customers' Smile Feedback | ร้อยละ   | 80%             |        | 80%      |        | 80%      |    | 80%      |    |                     | กบล.(ผลส.)          | กบล.(ผลส.) |
|  | แยกราย กพฟ.   |          |                 |        |          |        |          |    |          |    |                     | กพฟ.1-3             |            |
|  | 2.4. ปิดดำเนิน  |          | 80%             | 59.74% | 80%      | 87.98% | 80%      |    | 80%      |    |                     |                     |            |
|  | 2.4.1 กพฟ.ปิดดำเนิน   |          | 80%             | 93.17% | 80%      | 92.29  | 80%      |    | 80%      |    |                     | FM                  |            |
|  | 2.4.2 กฟส.หนองจิก   |          | 80%             | 86.06% | 80%      | 83.67% | 80%      |    | 80%      |    |                     | ผบง.                |            |
|  | 2.4.3 กฟส.โคกโพธิ์  |          | 80%             | 0      | 80%      | 0      | 80%      |    | 80%      |    |                     | ผบง.                |            |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)                | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)  | หน่วยวัด | เป้า/ผล ปี 2564 |     |          |      |          |      |          |    | ผู้รับผิดชอบ<br>งาน | ผู้รายงาน<br>ข้อมูล |
|---|---|----------|-----------------|-----|----------|------|----------|------|----------|----|---------------------|---------------------|
|   |   |          | ไตรมาส 1        |     | ไตรมาส 2 |      | ไตรมาส 3 |      | ไตรมาส 4 |    |                     |                     |
|   |   |          | เป้าหมาย        | ผล  | เป้าหมาย | ผล   | เป้าหมาย | ผล   | เป้าหมาย | ผล |                     |                     |
|   | 2.5 ให้สำรวจและวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจ   | ร้อยละ   | 100%            |     | 100%     |      | 100%     |      | 100%     |    | กบล.(ผลส.)          | กบล.(ผลส.)          |
|   | ผ่าน ระบบประเมินผลความพึงพอใจ (Smile Box) กรณีที่ได้รับการประเมินตั้งแต่ 3 ลงไป โดยสำรวจผ่านระบบ Customers' Smile Feedback (สถานะ มกราคม - กันยายน) |          |                 |     |          |      |          |      |          |    | กฟฟ.1-3             |                     |
|   | แยกสาย กฟฟ.   |          |                 |     |          |      |          |      |          |    |                     |                     |
|   | 2.5. ปิดดำเนิน  |          | 100%            | 0   | 100%     | 100% | 100%     | 100% | 100%     |    |                     |                     |
|   | 2.5.1 กฟจ.ปิดดำเนิน   |          | 100%            | 0   | 100%     | 100% | 100%     | 100% | 100%     |    | FM                  |                     |
|   | 2.5.2 กฟส.หนองจิก   |          | 100%            | 0   | 100%     | 0    | 100%     | 100% | 100%     |    | ผบง.                |                     |
|   | 2.5.3 กฟส.โคกโพธิ์  |          | 100%            | 0   | 100%     | 0    | 100%     | 100% | 100%     |    | ผบง.                |                     |
|   | 2.6 กรณี กฟฟ. ที่ไม่มี Smile Box ให้สำรวจความพึงพอใจ โดยใช้แบบฟอร์ม   | ราย      | 100             |     | 100      |      | 100      |      | 100      |    | กบล.(ผลส.)          | กบล.(ผลส.)          |
|   | PEA-QN04 จำนวน 400 ราย/กฟฟ./ปี  |          |                 |     |          |      |          |      |          |    | กฟฟ.1-3             |                     |
|   | (วิเคราะห์ความพึงพอใจ และแนวทางการแก้ไข ในเดือนกันยายน)   |          |                 |     |          |      |          |      |          |    |                     |                     |
|   | แยกสาย กฟฟ.   |          |                 |     |          |      |          |      |          |    |                     |                     |
|   | 2.6.1.กฟส.โคกโพธิ์  | ราย      | 100             | 100 | 100      | 0    | 100      | 100  | 100      |    | ผบง.                |                     |
|   | 2.6.2.กฟส.หนองจิก   | ราย      | 100             | 100 | 100      | 112  | 100      | 100  | 100      |    | ผบง.                |                     |
|   |   |          |                 |     |          |      |          |      |          |    |                     |                     |
| <b>แผนงานหลักที่ 4 แผนงานการพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)</b> | 1. โครงการพัฒนาการให้บริการผ่าน Internet แบบครบวงจร PEA Smart Plus บน Smart Phone   |          |                 |     |          |      |          |      |          |    |                     |                     |
|   | 1.1 ประชาสัมพันธ์โครงการฯ และเชิญชวนให้ลูกค้า Download แอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ใช้งาน ตามเป้าหมายที่ กฟภ. กำหนด (เป้าหมาย ไตรมาส 1-4)            | ราย      | -               |     | -        |      |          |      |          |    | ผบพ.กฟต.1-2-3       |                     |
|   | *รอค่าเป้าหมายจาก คณะทำงาน PEA Smart Plus   |          |                 |     |          |      |          |      |          |    | คณะกรรมการ          | คณะกรรมการ          |
|   | แยกสาย กฟฟ.   |          |                 |     |          |      |          |      |          |    | Pea Smart Plus      | Pea Smart Plus      |
|   | 1. ปิดดำเนิน  | ราย      |                 |     |          |      |          |      |          |    | กฟฟ.1-3             |                     |
|   | 1.1 กฟจ.ปิดดำเนิน   | ราย      |                 |     |          |      |          |      |          |    | คณะกรรมการ          |                     |
|   | 1.2 กฟส.หนองจิก   | ราย      |                 |     |          |      |          |      |          |    | Pea Smart Plus      |                     |
|   | 1.3 กฟส.โคกโพธิ์  | ราย      |                 |     |          |      |          |      |          |    | กฟฟ.1-3             |                     |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)   | หน่วยวัด | เป้า/ผล ปี 2564 |    |          |    |          |    |          |    | ผู้รับผิดชอบ<br>งาน                     | ผู้รายงาน<br>ข้อมูล          |
|--|--|----------|-----------------|----|----------|----|----------|----|----------|----|---|------------------------------|
|  |  |          | ไตรมาส 1        |    | ไตรมาส 2 |    | ไตรมาส 3 |    | ไตรมาส 4 |    |   |                              |
|  |  |          | เป้าหมาย        | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล |   |                              |
|  | 1.2 จำนวนรายของการชำระเงินผ่าน PEA Smart plus ตามเป้าหมาย<br>ที่ กฟภ.กำหนด (เป้าหมาย ไตรมาส 1-4)<br><i>*รอกำเป้าหมายจาก คณะทำงาน PEA Smart Plus</i>                            | ราย      | -               |    | -        |    | -        |    | -        |    | คณะกรรมการ<br>Pea Smart Plus<br>กฟพ.1-3 | คณะกรรมการ<br>Pea Smart Plus |
|  | แยกราย กฟพ.  |          |                 |    |          |    |          |    |          |    |   |                              |
|  | 3. ปิดดาบนี้   | ราย      |                 |    |          |    |          |    |          |    |   |                              |
|  | 1.1 กฟจ.ปิดดาบนี้  | ราย      |                 |    |          |    |          |    |          |    | ผบป.                                    |                              |
|  | 1.2 กฟส.หนองจิก  | ราย      |                 |    |          |    |          |    |          |    | ผบง.                                    |                              |
|  | 1.3 กฟส.โคกโพธิ์   | ราย      |                 |    |          |    |          |    |          |    | ผบง.                                    |                              |
|  | 1.3 ติดตามและวิเคราะห์ผลการใช้ Feature ต่างๆ ใน PEA Smart Plus เช่น<br>การชำระค่าไฟผ่าน APP , การต่อกลับมิเตอร์ , การขอใช้ไฟฟ้า พร้อม<br>รายงานผลให้ คณะกรรมการ PEA Smart Plus | ครั้ง    | 1               |    | 1        |    | 1        |    | 1        |    | คณะกรรมการ<br>Pea Smart Plus            | คณะกรรมการ<br>Pea Smart Plus |
|  | 2. แผนงานพัฒนาการให้บริการขอใช้ไฟฟ้าผ่าน Internet : Customer Online<br>Service (COS)   |          |                 |    |          |    |          |    |          |    |   |                              |
|  | 2.1 ติดตามการให้บริการขอใช้ไฟฟ้าและการขอขยายเขต<br>ไฟฟ้าผ่าน Internet : Customer Online Service (COS) เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ<br>(เป้าหมาย ไตรมาส 1-4)                        | ครั้ง    | 1               |    | 1        |    | 1        |    | 1        |    | ผอ.ภ4<br>กรท.,กบส.                      | กรท.,กบส.                    |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)           | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                   | หน่วยวัด | เป้า/ผล ปี 2564 |    |          |    |          |    |          |    | ผู้รับผิดชอบ<br>งาน | ผู้รายงาน<br>ข้อมูล |  |
|--|--|----------|-----------------|----|----------|----|----------|----|----------|----|---------------------|---------------------|--|
|  |  |          | ไตรมาส 1        |    | ไตรมาส 2 |    | ไตรมาส 3 |    | ไตรมาส 4 |    |                     |                     |  |
|  |  |          | เป้าหมาย        | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล |                     |                     |  |
|  | 3. การใช้งานโปรแกรมระบบงานจดจ่ายไฟ (DMSX)  |          |                 |    |          |    |          |    |          |    |                     |                     |  |
|  | 3.1 ให้ กฟฟ.ทุกแห่ง นำโปรแกรมระบบงานจดจ่ายไฟ (DMSX) มาใช้งาน โดยให้ตรวจสอบผลการดำเนินการผ่าน okr.pea.co.th | ร้อยละ   | 100%            |    | 100%     |    | 100%     |    | 100%     |    | กρθ.(ผสจ.)          | กρθ.(ผสจ.)          |  |
|  | แยกสาย กฟฟ.  |          |                 |    |          |    |          |    |          |    | กฟฟ.1-3             |                     |  |
|  | 3.1. ปิดคานี้  |          | 100%            | 0  | 100%     | 0  | 100%     |    | 100%     |    |                     |                     |  |
|  | 3.1 กฟจ.ปิดคานี้   |          | 100%            | 0  | 100%     | 0  | 100%     |    | 100%     |    | ผบป.                |                     |  |
|  | 3.2 กฟส.หนองจิก  |          | 100%            | 0  | 100%     | 0  | 100%     |    | 100%     |    | ผบง.                |                     |  |
|  | 3.3 กฟส.โคกโพธิ์   |          | 100%            | 0  | 100%     | 0  | 100%     |    | 100%     |    | ผบง.                |                     |  |
|  | 3.2 ร้อยละจำนวนผู้ใช้ไฟที่ถูกต้องจ่าย ผ่านระบบ DMSX.เทียบกับจำนวนผู้ใช้ไฟที่ถูกต้องจ่ายทั้งหมด             | ร้อยละ   | 80%             |    | 80%      |    | 80%      |    | 80%      |    | กρθ.(ผสจ.)          | กρθ.(ผสจ.)          |  |
|  | แยกสาย กฟฟ.  |          |                 |    |          |    |          |    |          |    | กฟฟ.1-3             |                     |  |
|  | 3.2 ปิดคานี้   |          | 80%             | 0  | 80%      | 0  | 80%      |    | 80%      |    |                     |                     |  |
|  | 3.2.1 กฟจ.ปิดคานี้   |          | 80%             | 0  | 80%      | 0  | 80%      |    | 80%      |    | ผบป.                |                     |  |
|  | 3.2.2 กฟส.หนองจิก  |          | 80%             | 0  | 80%      | 0  | 80%      |    | 80%      |    | ผบง.                |                     |  |
|  | 3.2.3 กฟส.โคกโพธิ์   |          | 80%             | 0  | 80%      | 0  | 80%      |    | 80%      |    | ผบง.                |                     |  |
|  | 3.3 วิเคราะห์ผลการดำเนินการ ในกรณีไม่บรรลุตามค่าเป้าหมายที่ กฟภ. กำหนด                                     | ครั้ง    | 3               |    | 3        |    | 3        |    | 3        |    | กρθ.(ผสจ.)          | กρθ.(ผสจ.)          |  |
| <b>แผนงานหลักที่ 5</b> แผนงานการพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจ ตามแนวทาง Doing Business : | 1. การขอใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ ตามแนวทาง Doing Business World Bank                                  | ร้อยละ   | 100%            |    | 100%     |    | 100%     |    | 100%     |    | กบล.(ผบธ.)          | กบล.(ผบธ.)          |  |
| World Bank   | 01 กฟฟ. ดำเนินการภายใน 20 วันปฏิทิน ประเมิน จากงาน 4 ประเภท ดังนี้   | วัน      | <20 วัน         |    | <20 วัน  |    | <20 วัน  |    | <20 วัน  |    | กฟฟ. 1-3            |                     |  |
|  | 01.1 METER 3 P 4 W 220/380V. 30(100) A. แบบต้องปักเสาเข็มไลน์ติตมิเตอร์                                    |          |                 |    |          |    |          |    |          |    |                     |                     |  |
|  | 01.4 METER 3 P 4 W 380/220V. 30(100) A. แบบไม่ต้องปักเสาเข็มไลน์ติตมิเตอร์                                 |          |                 |    |          |    |          |    |          |    |                     |                     |  |
|  | 01.2 METER 1 P 2 W 220 V. With CT.   |          |                 |    |          |    |          |    |          |    |                     |                     |  |
|  | 01.3 METER 3 P 4 W 380/220 V. With. CT.  |          |                 |    |          |    |          |    |          |    |                     |                     |  |
|  | เป้าหมาย ทุกสาย,ทุกประเภท เป็นไปตามกรอบเวลาที่ กฟภ. กำหนด  |          |                 |    |          |    |          |    |          |    |                     |                     |  |
|  | แยกสาย กฟฟ.  |          |                 |    |          |    |          |    |          |    |                     |                     |  |
|  | 3. ปิดคานี้  |          | <20 วัน         | 3  | <20 วัน  | 4  | <20 วัน  |    | <20 วัน  |    |                     |                     |  |
|  | 3.1 กฟจ.ปิดคานี้   |          | <20 วัน         | 2  | <20 วัน  | 2  | <20 วัน  |    | <20 วัน  |    | ผบค.                |                     |  |
|  | 3.2 กฟส.หนองจิก  |          | <20 วัน         | 1  | <20 วัน  | 2  | <20 วัน  |    | <20 วัน  |    | ผบค.                |                     |  |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)                                 | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps) | หน่วยวัด | เป้า/ผล ปี 2564 |    |          |    |          |    |          |    | ผู้รับผิดชอบ<br>งาน | ผู้รายงาน<br>ข้อมูล |
|--|--|----------|-----------------|----|----------|----|----------|----|----------|----|---------------------|---------------------|
|  |  |          | ไตรมาส 1        |    | ไตรมาส 2 |    | ไตรมาส 3 |    | ไตรมาส 4 |    |                     |                     |
|  |  |          | เป้าหมาย        | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล |                     |                     |
|  | 3.3 กฟส.โคกโพธิ์   |          | <20 วัน         | 0  | <20 วัน  | 0  | <20 วัน  |    | <20 วัน  |    | ผบต.                |                     |
| <b>แผนงานหลักที่ 6</b> ความสำเร็จในการวิเคราะห์และจัดทำ  |  |          |                 |    |          |    |          |    |          |    | ผวบ.กฟต.1-2-3       |                     |
| ฐานข้อมูลของ Potential Customer (Strategic และ Star )<br>เพื่อกำหนด กลยุทธ์ทางการตลาดในกลุ่มธุรกิจเกี่ยวเนื่อง | *รอกิจกรรมและค่าเป้าหมายจาก ผสต.   |          |                 |    |          |    |          |    |          |    |                     |                     |

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2564  
(ทบทวนครั้งที่ 1)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์  
SO3 Customer Focused  
มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ  
ของทุกกลุ่มลูกค้า

ด้าน Customer Value Proposition

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร  
CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาวและ  
รักษารฐานลูกค้ารายสำคัญ (CRM)

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน  
CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาวและ  
รักษารฐานลูกค้ารายสำคัญ (CRM)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน  
2.5 ความพึงพอใจลูกค้า Key Account

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน  
-ความพึงพอใจลูกค้า Key Account 

4. เป้าหมาย  
ระดับ 4.3979

7. เป้าหมาย  
ระดับ 4.3979

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)  | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                 | หน่วยวัด | เป้า/ผล ปี 2564 |      |          |      |          |      |          |            | ผู้รับผิดชอบ | ผู้รายงาน<br>ข้อมูล |
|---|--|----------|-----------------|------|----------|------|----------|------|----------|------------|--------------|---------------------|
|   |  |          | ไตรมาส 1        |      | ไตรมาส 2 |      | ไตรมาส 3 |      | ไตรมาส 4 |            |              |                     |
|   |  |          | เป้าหมาย        | ผล   | เป้าหมาย | ผล   | เป้าหมาย | ผล   | เป้าหมาย | ผล         |              |                     |
| แผนงานหลักที่ 7 แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษา<br>ฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ<br>Digital CRM มาใช้สนับสนุนในการให้บริการลูกค้า | 1. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าเป้าหมายด้วยกิจกรรมดังนี้  |          |                 |      |          |      |          |      |          |            |              |                     |
|   | 1.1 ประสานงานและสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ตามข้อมูล BOI/หน่วยงาน<br>ท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ                 | ครั้ง    | 1               |      | 1        |      | 1        |      | 1        |            | กบล.(ผลส.)   | กบล.(ผลส.)          |
|   | 1.2 รายงานผลบริการเสริมพิเศษโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ตามหลักเกณฑ์<br>กฟภ. (รายงานภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส) | ครั้ง    | 1               |      | 1        |      | 1        |      | 1        |            | กบล.(ผลส.)   | กบล.(ผลส.)          |
|   | 1.3 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ   |          |                 |      |          |      |          |      |          |            | กบล.(ผลส.)   | กบล.(ผลส.)          |
|   | 01 จัดทำแผนการเยี่ยมเยียนลูกค้า และขออนุมัติ   | ครั้ง    | 1               |      | -        |      | -        |      | -        |            | กฟภ.1-3      |                     |
|   | เป้าหมาย รมก./ผู้แทน ไตรมาสละ 1 ราย  | ร้อยละ   | -               |      | -        |      | -        |      | -        |            | ผอภ.(ภ4)     |                     |
| ผชก./ผู้แทน ไตรมาสละ 3 ราย  | ร้อยละ   | 100%     |                 | 100% |          | 100% |          | 100% |          | กบล.(ผลส.) | กบล.(ผลส.)   |                     |
|   |  |          | 3 ราย           |      | 3 ราย    |      | 3 ราย    |      | 3 ราย    |            |              |                     |



| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)             | หน่วยวัด | เป้า/ผล ปี 2564 |        |          |       |          |    |          |    | ผู้รับผิดชอบ | ผู้รายงาน<br>ข้อมูล |
|--|--|----------|-----------------|--------|----------|-------|----------|----|----------|----|--------------|---------------------|
|  |  |          | ไตรมาส 1        |        | ไตรมาส 2 |       | ไตรมาส 3 |    | ไตรมาส 4 |    |              |                     |
|  |  |          | เป้าหมาย        | ผล     | เป้าหมาย | ผล    | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล |              |                     |
|  | ผจก. กฟฟ.1-3 ไตรมาสละ 6 ราย  | ร้อยละ   | 100%            |        | 100%     |       | 100%     |    | 100%     |    | กบล.(ผลส.)   | กบล.(ผลส.)          |
|  |  |          | 78 ราย          |        | 78 ราย   |       | 78 ราย   |    | 78 ราย   |    | กฟฟ.1-3      |                     |
|  | แยกราย กฟฟ.  |          |                 |        |          |       |          |    |          |    |              |                     |
|  | 1.3 ปีคดาณี  | ราย      | 6 ราย           | 23 ราย | 6 ราย    | 2 ราย | 6 ราย    |    | 6 ราย    |    |              |                     |
|  | 1.3.1 กฟฟ.ปีคดาณี  | ราย      | 6 ราย           | 6 ราย  | 6 ราย    | 0     | 6 ราย    |    | 6 ราย    |    | ผบค.         |                     |
|  | 1.3.2 กฟส.หนองจิก  | ราย      | 6 ราย           | 10 ราย | 6 ราย    | 2     | 6 ราย    |    | 6 ราย    |    | ผบค.         |                     |
|  | 1.3.3 กฟส.โคกโพธิ์   | ราย      | 6 ราย           | 7 ราย  | 6 ราย    | 0     | 6 ราย    |    | 6 ราย    |    | ผบค.         |                     |
|  |  |          |                 |        |          |       |          |    |          |    |              |                     |
|  | 02 บันทึกแผนงานในระบบสารสนเทศ (CRM Plus)   | ร้อยละ   | 100%            |        | 100%     |       | 100%     |    | 100%     |    | กบล.(ผลส.)   | กบล.(ผลส.)          |
|  | 03 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์สารสนเทศที่สำคัญของลูกค้า<br>และแนวทางปรับปรุงแก้ไข                      | ร้อยละ   | 100%            |        | 100%     |       | 100%     |    | 100%     |    | กบล.(ผลส.)   | กบล.(ผลส.)          |
|  | 04 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ โดย KAMR (ยอดให้เป็นไป<br>ตามการวิเคราะห์ความเป็นลูกค้าของ กศฟ.)     | ร้อยละ   | 100%            |        | 100%     |       | 100%     |    | 100%     |    | กบล.(ผลส.)   | กบล.(ผลส.)          |
|  | เป้าหมาย กฟต.3 จำนวน..... ราย  |          | ราย             |        | ราย      |       | ราย      |    | ราย      |    | กฟฟ.1-3      |                     |
|  | *รอจำนวนรายจาก กศฟ.  |          |                 |        |          |       |          |    |          |    |              |                     |
|  | แยกราย กฟฟ.  |          |                 |        |          |       |          |    |          |    |              |                     |
|  | 3. ปีคดาณี   |          | 100%            |        | 100%     | 0     | 100%     |    | 100%     |    | KAM          |                     |
|  |  |          | ราย             |        | ราย      |       | ราย      |    | ราย      |    | KAM          |                     |
|  | 05 สรุปผลฯ และบันทึกผลการเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญตาม<br>แบบฟอร์มที่กำหนดลงในระบบสารสนเทศ (CRM Plus) | ร้อยละ   | 100%            |        | 100%     |       | 100%     |    | 100%     |    | กบล.(ผลส.)   | กบล.(ผลส.)          |
|  | แยกราย กฟฟ.  |          |                 |        |          |       |          |    |          |    | กฟฟ.1-3      |                     |
|  | 3. ปีคดาณี   |          | 100%            | 0      | 100%     | 0     | 100%     |    | 100%     |    | KAM          |                     |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)  | หน่วยวัด     | เป้า/ผล ปี 2564 |    |          |    |          |          |          |    | ผู้รับผิดชอบ | ผู้รายงาน<br>ข้อมูล |            |
|--|---|--------------|-----------------|----|----------|----|----------|----------|----------|----|--------------|---------------------|------------|
|  |   |              | ไตรมาส 1        |    | ไตรมาส 2 |    | ไตรมาส 3 |          | ไตรมาส 4 |    |              |                     |            |
|  |   |              | เป้าหมาย        | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล       | เป้าหมาย | ผล |              |                     |            |
|  | 1.4 การจัดสัมมนาผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่  |              |                 |    |          |    |          |          |          |    |              |                     |            |
|  | 01 สืบหาความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายตามแบบฟอร์มที่<br>ผนว.ภ4) กำหนด  | ครั้ง        | 1               |    | -        |    |          | -        |          |    |              | กบล.(ผลส.)          | กบล.(ผลส.) |
|  | 02 จัดทำแผนการสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ประจำปีและขออนุมัติ  | ครั้ง        | 1               |    | -        |    |          | -        |          |    |              | กบล.(ผลส.)          | กบล.(ผลส.) |
|  | 03 จัดสัมมนาผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ในลักษณะ Cluster หรือ<br>พิจารณาตามความเหมาะสมของพื้นที่ โดยหลักเกณฑ์การจัดสัมมนา<br>ให้เป็นไปตามอนุมัติ ผวก.   | ร้อยละ       | -               |    | 100%     |    |          | 100%     |          |    |              | กบล.(ผลส.)          | กบล.(ผลส.) |
|  | 04 สรุปรายงานการดำเนินการและวิเคราะห์ผลการจัดสัมมนา<br>ทุกไตรมาส  | ครั้ง        | 1               |    | 1        |    |          | 1        |          |    |              | กบล.(ผลส.)          | กบล.(ผลส.) |
|  | 2. สนับสนุนการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้ากับเจ้าหน้าที่ KAMR จาก<br>โดยจัดทำฐานข้อมูลของลูกค้ารายสำคัญ/ข้อมูลของ<br>พนักงาน KAMR (รายชื่อพนักงาน KAMR, เบอร์โทรศัพท์, รายชื่อลูกค้าที่ดูแล) | ครั้ง        | -               |    | -        |    |          | 1        |          |    |              | กบล.(ผลส.)          | กบล.(ผลส.) |
|  | 3. สรุปผลการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า โดยวิธีโทรศัพท์สอบถาม<br>ความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ 15 วัน (ปีละ 400 ราย/เขต)<br>(ไตรมาสละ 100 ราย/เขต)                                      | ครั้ง<br>ราย | 1<br>100        |    | 1<br>100 |    |          | 1<br>100 |          |    |              | กบล.(ผลส.)          | กบล.(ผลส.) |
|  |   |              |                 |    |          |    |          |          |          |    |              |                     |            |
| <b>แผนงานหลักที่ 8</b> แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการ<br>ข้อร้องเรียน         | 1. ประชุมชี้แจงเชิงปฏิบัติการแนวทางการบริหารจัดการข้อร้องเรียน  | ครั้ง        | 1               |    | -        |    |          | -        |          |    |              | กบล.(ผลส.)          | กบล.(ผลส.) |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)  | หน่วยวัด | เป้า/ผล ปี 2564 |      |          |      |          |      |          |      | ผู้รับผิดชอบ | ผู้รายงาน<br>ข้อมูล |                       |            |
|--|---|----------|-----------------|------|----------|------|----------|------|----------|------|--------------|---------------------|-----------------------|------------|
|  |   |          | ไตรมาส 1        |      | ไตรมาส 2 |      | ไตรมาส 3 |      | ไตรมาส 4 |      |              |                     |                       |            |
|  |   |          | เป้าหมาย        | ผล   | เป้าหมาย | ผล   | เป้าหมาย | ผล   | เป้าหมาย | ผล   |              |                     |                       |            |
|  | 2. บริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า ตามอนุมัติคู่มือ "เพิ่มประสิทธิภาพ<br>การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ."                                 |          |                 |      |          |      |          |      |          |      |              |                     |                       |            |
|  | 01 ตรวจสอบข้อเท็จจริงกำหนดแนวทางแก้ไขป้องกัน และชี้แจงให้แก่<br>ลูกค้าเป็นที่เข้าใจภายใน 30 วัน เทียบกับจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด<br>แยกราย กฟผ. | ร้อยละ   | 100%            |      | 100%     |      |          | 100% |          |      | 100%         |                     | กบล.(ผลส.)<br>กฟผ.1-3 | กบล.(ผลส.) |
|  | 01. ปิดคดี  |          | 100%            | 100% | 100%     | 100% | 100%     | 100% | 100%     | 100% |              |                     |                       |            |
|  | 01.1 กฟผ.ปิดคดี   |          | 100%            | 100% | 100%     | 100% | 100%     | 100% | 100%     | 100% |              |                     | ผบค.                  |            |
|  | 01.2 กฟส.หนองจิก  |          | 100%            | 100% | 100%     | 100% | 100%     | 100% | 100%     | 100% |              |                     | ผบค.                  |            |
|  | 01.3 กฟส.โคกโพธิ์   |          | 100%            | 100% | 100%     | 100% | 100%     | 100% | 100%     | 100% |              |                     | ผบค.                  |            |
|  | 02 ตรวจสอบข้อเท็จจริงกำหนดแนวทางแก้ไขป้องกัน และชี้แจงให้แก่<br>ลูกค้าเป็นที่เข้าใจภายใน 15 วัน เทียบกับจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด<br>แยกราย กฟผ. | ร้อยละ   | 70%             |      | 70%      |      |          | 70%  |          |      | 70%          |                     | กบล.(ผลส.)            | กบล.(ผลส.) |
|  | 02. ปิดคดี  |          | 70%             | 100% | 70%      | 100% | 70%      |      |          | 70%  |              |                     |                       |            |
|  | 02.1 กฟผ.ปิดคดี   |          | 70%             | 100% | 70%      | 100% | 70%      |      |          | 70%  |              |                     | ผบค.                  |            |
|  | 02.2 กฟส.หนองจิก  |          | 70%             | 100% | 70%      | 100% | 70%      |      |          | 70%  |              |                     | ผบค.                  |            |
|  | 02.3 กฟส.โคกโพธิ์   |          | 70%             | 100% | 70%      | 100% | 70%      |      |          | 70%  |              |                     | ผบค.                  |            |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)          | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)   | หน่วยวัด | เป้า/ผล ปี 2564 |    |          |    |          |    |          |    | ผู้รับผิดชอบ | ผู้รายงาน<br>ข้อมูล |
|---|--|----------|-----------------|----|----------|----|----------|----|----------|----|--------------|---------------------|
|   |  |          | ไตรมาส 1        |    | ไตรมาส 2 |    | ไตรมาส 3 |    | ไตรมาส 4 |    |              |                     |
|   |  |          | เป้าหมาย        | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล |              |                     |
|   | 04 วิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าหลังได้รับการแก้ไข<br>ข้อร้องเรียน ทุกช่องทาง<br>เป้าหมาย (ทุกไตรมาส)<br>กพต.3 4 ครั้ง                                     | ครั้ง    | 1               |    | 1        |    | 1        |    | 1        |    | กบล.(ผลส.)   | กบล.(ผลส.)          |
|   | 3. รายงานผลการวิเคราะห์ข้อร้องเรียน ประเภทคุณภาพไฟฟ้า หัวข้อย่อย<br>ไฟตก และไฟกระพริบ<br>แยกราย กพฟ.   | ครั้ง    | 3               |    | 3        |    | 3        |    | 3        |    | กบล.(ผลส.)   | กบล.(ผลส.)          |
|   | 3. ปิดดาวน์  | ครั้ง    | 3               | 3  | 3        | 3  | 3        | 3  | 3        |    |              |                     |
|   | 3.1 กพจ.ปิดดาวน์   | ครั้ง    | 3               | 0  | 3        | 0  | 3        |    | 3        |    | ผปบ.         |                     |
|   | 3.2 กพส.หนองจิก  | ครั้ง    | 3               | 3  | 3        | 3  | 3        | 3  | 3        |    | ผกป.         |                     |
|   | 3.3 กพส.โคกโพธิ์   | ครั้ง    | 3               | 0  | 3        | 0  | 3        |    | 3        |    | ผกป.         |                     |
|   |  |          |                 |    |          |    |          |    |          |    |              |                     |
| <b>แผนงานหลักที่ 9</b> แผนงานพัฒนาศักยภาพพนักงานใน<br>ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า | 1. วิเคราะห์ความต้องการการพัฒนาบุคลากรด้านลูกค้าแล้วนำมากำหนด<br>หลักสูตรสำหรับการอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากร(ภายใน/ภายนอก)<br>ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการลูกค้า | ครั้ง    | 1               |    | -        |    | -        |    | -        |    | ผอก.(ภ4)     | กบล.(ผลส.)          |
|   | 2.อบรมเชิงปฏิบัติการผู้รับชำระและผู้รับคำร้องของ กพฟ.ชั้น1-3, กพส.   | ครั้ง    | -               |    | 1        |    | -        |    | -        |    | ผอก.(ภ4)     | กบล.(ผลส.)          |
|   | 3.อบรมเชิงปฏิบัติ พนักงาน EO และ พนักงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ของ<br>กพฟ.ชั้น1-3, และ กพส.  | ครั้ง    | -               |    | 1        |    | -        |    | -        |    | ผอก.(ภ4)     | กบล.(ผลส.)          |
|   |  |          |                 |    |          |    |          |    |          |    |              |                     |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)  | หน่วยวัด | เป้า/ผล ปี 2564 |    |          |    |          |    |          |    | ผู้รับผิดชอบ              | ผู้รายงาน<br>ข้อมูล |
|--|---|----------|-----------------|----|----------|----|----------|----|----------|----|---------------------------|---------------------|
|  |   |          | ไตรมาส 1        |    | ไตรมาส 2 |    | ไตรมาส 3 |    | ไตรมาส 4 |    |                           |                     |
|  |   |          | เป้าหมาย        | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล |                           |                     |
|  | 4. ประเมินการไฟฟ้าทุกแห่งของสายงานภาค 4 ตามเกณฑ์ การไฟฟ้าดีเด่น<br>ของ กฟภ. เพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการผ่านระบบสารสนเทศ<br>และคัดเลือก การไฟฟ้าดีเด่น |          |                 |    |          |    |          |    |          |    |                           |                     |
|  | 01 ประเมินตนเองตามเกณฑ์การไฟฟ้าดีเด่น ของ กฟภ. ปี 2563<br>(ตามเอกสารแนบ : เกณฑ์การไฟฟ้าดีเด่น ของ กฟภ. รอบคัดกรอง ปี 2563)<br>แยกราย กฟฟ.                 | ครั้ง    | -               |    | 1        |    | -        |    | -        |    | กบล.(ผลส.)<br>กฟฟ.ทุกแห่ง | กบล.(ผลส.)          |
|  | 4. ปัดดาณี  | ครั้ง    | -               |    | 1        | 3  | -        |    | -        |    |                           |                     |
|  | 4.1 กฟภ.ปัดดาณี   | ครั้ง    | -               |    | 1        | 1  | -        |    | -        |    | คณะทำงานฯ                 |                     |
|  | 4.2 กฟส.หนองจิก   | ครั้ง    | -               |    | 1        | 1  | -        |    | -        |    | กฟฟ.1-3                   |                     |
|  | 4.3 กฟส.โคกโพธิ์  | ครั้ง    | -               |    | 1        | 1  | -        |    | -        |    |                           |                     |
|  | 02 ตรวจสอบ และรวบรวมผลการประเมินตนเองตามเกณฑ์ฯ พร้อม<br>แจ้งผลฯ ให้ ผวธ.(ภ4)  | ครั้ง    | -               |    | 1        |    | -        |    | -        |    | กบล.(ผลส.)                | กบล.(ผลส.)          |
|  | 03 ประกาศผลการคัดเลือก กฟฟ. ที่ผ่านเกณฑ์ระดับมาตรฐาน และ<br>มอบรางวัลโดย รผก.(ภ4)   | ครั้ง    | -               |    | -        |    | 1        |    | -        |    | ผวธ.(ภ4)                  | กบล.(ผลส.)          |
|  | 04 วิเคราะห์ กฟฟ. ที่มีคะแนนการประเมินการไฟฟ้าดีเด่นฯที่คะแนน<br>ต่ำกว่า 50% เพื่อปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการลูกค้าอย่างมี<br>ประสิทธิภาพ          | ครั้ง    | -               |    | -        |    | -        |    | 1        |    | ผวธ.(ภ4)<br>กบล.(ผลส.)    | กบล.(ผลส.)          |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)  | หน่วยวัด | เป้า/ผล ปี 2564 |    |          |    |          |    |          |    | ผู้รับผิดชอบ | ผู้รายงาน<br>ข้อมูล |
|--|---|----------|-----------------|----|----------|----|----------|----|----------|----|--------------|---------------------|
|  |   |          | ไตรมาส 1        |    | ไตรมาส 2 |    | ไตรมาส 3 |    | ไตรมาส 4 |    |              |                     |
|  |   |          | เป้าหมาย        | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล |              |                     |
|  | 5. ประเมิน กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ของสายงานภาค 4 ด้านผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (FM) เพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการผ่านระบบสารสนเทศ และคัดเลือกการไฟฟ้าดีเด่น ด้านผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (FM) |          |                 |    |          |    |          |    |          |    | ผวธ.(ภ4)     |                     |
|  | 01 ประเมินตนเองตามเกณฑ์คัดเลือกการไฟฟ้าดีเด่น ด้านผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (FM) (เอกสารแนบ : เกณฑ์ประเมิน กฟฟ.ดีเด่นด้านบริการลูกค้า โดย ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า)                            | ครั้ง    | -               |    | 1        |    | -        |    | -        |    | กบล.(ผลส.)   | กบล.(ผลส.)          |
|  | แยกสาย กฟฟ.   |          |                 |    |          |    |          |    |          |    | กฟฟ.ชั้น 1-3 |                     |
|  | 01. ปิดตานี้  | ครั้ง    | -               | 1  | 1        | 1  | -        |    | -        |    |              |                     |
|  | 01.1 กฟจ.ปิดตานี้   | ครั้ง    | -               | 1  | 1        | 1  | -        |    | -        |    | FM           |                     |
|  | 02 ตรวจสอบ และรวบรวมผลการประเมินตนเองตามเกณฑ์ฯ  | ครั้ง    | -               |    | 1        |    | -        |    | -        |    | กบล.(ผลส.)   | กบล.(ผลส.)          |
|  | พร้อมแจ้งผลฯ ให้ ผวธ.(ภ4)   |          |                 |    |          |    |          |    |          |    |              |                     |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                    | หน่วยวัด | เป้า/ผล ปี 2564 |    |          |    |          |    |          |    | ผู้รับผิดชอบ                   | ผู้รายงาน<br>ข้อมูล |
|--|---|----------|-----------------|----|----------|----|----------|----|----------|----|--------------------------------|---------------------|
|  |   |          | ไตรมาส 1        |    | ไตรมาส 2 |    | ไตรมาส 3 |    | ไตรมาส 4 |    |                                |                     |
|  |   |          | เป้าหมาย        | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล |                                |                     |
|  | 03 ประกาศผลการคัดเลือก กฟฟ. ที่ผ่านเกณฑ์ระดับมาตรฐาน<br>และมอบรางวัลโดย รผก.(ภ4)  | ครั้ง    | -               |    | -        |    | 1        |    | -        |    | ผวธ.(ภ4)                       | กบล.(ผลส.)          |
|  | 6. ประเมินการไฟฟ้าที่มี PEA Shop ทุกแห่ง ของสายงานการไฟฟ้าภาค 4<br>ตามเกณฑ์ประเมินที่ กฟฟ.กำหนด และคัดเลือก PEA Shop ดีเด่น |          |                 |    |          |    |          |    |          |    |                                |                     |
|  | 01 ประเมินตนเองตามค่าเกณฑ์วัด ผวก. ลงวันที่ 26 สิงหาคม 2562<br>(เอกสารแนบ : เกณฑ์การคัดเลือก PEA Shop)<br>แยกราย กฟฟ.       | ครั้ง    | -               |    | 1        |    | -        |    | -        |    | กบล.(ผลส.)<br>PEA Shop ทุกแห่ง | กบล.(ผลส.)          |
|  | 6. ปิดตานี้   | ครั้ง    | -               |    | 1        |    | -        |    | -        |    |                                |                     |
|  | 02 ตรวจสอบ และรวบรวมผลการประเมินตนเองตามเกณฑ์ฯ พร้อม<br>แจ้งผลฯ ให้ ผวธ.(ภ4)  | ครั้ง    | -               |    | 1        |    | -        |    | -        |    | กบล.(ผลส.)                     | กบล.(ผลส.)          |
|  | 03 ประกาศผลการคัดเลือก PEA Shop ที่ผ่านเกณฑ์ระดับมาตรฐาน<br>และมอบรางวัลโดย รผก.(ภ4)  | ครั้ง    | -               |    | -        |    | 1        |    | -        |    | ผวธ.(ภ4)                       | กบล.(ผลส.)          |

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)        | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)           | หน่วยวัด | เป้า/ผล ปี 2564 |    |          |    |          |    |          |    | ผู้รับผิดชอบ | ผู้รายงาน<br>ข้อมูล        |
|---|--|----------|-----------------|----|----------|----|----------|----|----------|----|--------------|----------------------------|
|   |  |          | ไตรมาส 1        |    | ไตรมาส 2 |    | ไตรมาส 3 |    | ไตรมาส 4 |    |              |                            |
|   |  |          | เป้าหมาย        | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล |              |                            |
|   | 7. ประเมิน KAMR ของ กฟช. ตามคู่มือบริหารลูกค้า<br>รายสำคัญและคัดเลือก KAMR ดีเด่น                  |          |                 |    |          |    |          |    |          |    |              |                            |
|   | 01 ประเมินตนเองตามคู่มือบริหารลูกค้ารายสำคัญ (รายละเอียดของ<br>เกณฑ์การคัดเลือกจะแจ้งภายหลังต่อไป) | ครั้ง    | -               |    | 1        |    |          | -  |          |    |              | กบล.(ผลส.)<br>กฟฟ.ชั้น 1-3 |
|   | แยกราย กฟฟ.  |          |                 |    |          |    |          |    |          |    |              |                            |
|   | 7. ปิดดาณี   | ครั้ง    | -               |    | 1        | 1  |          | -  |          | -  |              |                            |
|   | 7.1 กฟจ.ปิดดาณี  | ครั้ง    | -               |    | 1        | 1  |          | -  |          | -  |              | KAM                        |
|   | 02 ตรวจสอบ และรวบรวมผลการประเมินตนเองตามเกณฑ์ฯ<br>พร้อมแจ้งผลฯ                                     | ครั้ง    | -               |    | 1        |    |          | -  |          | -  |              | กบล.(ผลส.)<br>กบล.(ผลส.)   |
|   | 03 ประกาศผลการคัดเลือก KAMR ที่ผ่านเกณฑ์ระดับมาตรฐาน   | ครั้ง    | -               |    | -        |    |          | 1  |          | -  |              | ฝอภ.(ภ4)<br>กบล.(ผลส.)     |
| แผนงานหลักที่ 10 แผนงานการพัฒนาความสัมพันธ์ลูกค้าใน<br>นิคมอุตสาหกรรมและนอกนิคมโดยรอบ | *รอกิจกรรมและค่าเป้าหมายจาก ผลต.   |          |                 |    |          |    |          |    |          |    |              |                            |