

แผนปฏิบัติการประจำปี 2564 (ทบทวนครั้งที่ 1)  
กฟอ.เกาะลา

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO 3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า

| ด้านลูกค้า (Customer)                                                         |                                                                                                                                                 | แบบฟอร์ม คผส.บป.๑1 |  |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--|
| 2. กลยุทธ์ระดับองค์กร                                                         | 3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร                                                                                                              | 4. เป้าหมาย        |  |
| CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า                        | - ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้า                                                                                                                     | ระดับ 4.4718       |  |
| โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer service)                                     | กลุ่มลูกค้ารายย่อย (บ้านอยู่อาศัยและพาณิชย์รายย่อย)                                                                                             | ระดับ 4.4674       |  |
| CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาวและรักษามาตรฐานลูกค้ารายสำคัญ (CRM) | กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (อุตสาหกรรม และพาณิชย์รายใหญ่)                                                                                               | ระดับ 4.4561       |  |
| CR 3 สร้างประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer Experience)                      | กลุ่มภาครัฐและอื่นๆ (ราชการ และรัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ)                                                                                            | ระดับ 4.4919       |  |
|                                                                               | - ร้อยละต้นทุนการให้บริการลูกค้าที่ลดลง                                                                                                         | ร้อยละ 15          |  |
|                                                                               | - จำนวนพื้นที่ที่สามารถดำเนินงานตามมาตรฐานการให้บริการตามแนวทาง PEA Doing Business                                                              | ร้อยละ 100         |  |
|                                                                               | - ความสำเร็จในการวิเคราะห์และจัดทำฐานข้อมูลของ Potential Customer (และ Strategic และ                                                            | ระดับ 5            |  |
|                                                                               | - ความพึงพอใจลูกค้า Key Account                                                                                                                 | ระดับ 4.3979       |  |
|                                                                               | - ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey                                                                                                 | ร้อยละ 100         |  |
| 5. กลยุทธ์ระดับสายงาน                                                         | 6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน                                                                                                              | 7. เป้าหมาย        |  |
| CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า                        | - ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้าการไฟฟ้า ภาค 1                                                                                                       | รอกำเป้าหมาย       |  |
| โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer service)                                     | - ความพึงพอใจลูกค้า ของภาค 1                                                                                                                    |                    |  |
| CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาวและรักษามาตรฐานลูกค้ารายสำคัญ (CRM) | กลุ่มรายย่อย (บ้านอยู่อาศัยและพาณิชย์รายย่อย)                                                                                                   | รอกำเป้าหมาย       |  |
| CR 3 สร้างประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer Experience)                      | กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (อุตสาหกรรม และพาณิชย์รายใหญ่)                                                                                               | รอกำเป้าหมาย       |  |
|                                                                               | กลุ่มภาครัฐและอื่นๆ (ราชการ และรัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ)                                                                                            | รอกำเป้าหมาย       |  |
|                                                                               | - จำนวนพื้นที่ที่สามารถดำเนินงานตามมาตรฐานการให้บริการตามแนวทาง PEA Doing Business                                                              | รอกำเป้าหมาย       |  |
|                                                                               | - ความสำเร็จในการวิเคราะห์และจัดทำฐานข้อมูลของ Potential Customer (และ Strategic และ Star) เพื่อกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดในกลุ่มธุรกิจเกี่ยวเนื่อง | ระดับ 5            |  |
|                                                                               | - ความพึงพอใจลูกค้า Key Account                                                                                                                 | ระดับ 4.3979       |  |
|                                                                               | - ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey                                                                                                 | ร้อยละ 100         |  |

| แผนงาน/โครงการ/งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                             | ผู้รับผิดชอบ<br>กฟน.1                                                      | ผู้รับผิดชอบ<br>กฟอ.เกาะลา                                                 | เป้าหมายสายงาน         | ไตรมาสที่ 1 |         | ไตรมาสที่ 2 |         | ไตรมาสที่ 3 |       | ไตรมาสที่ 4 |       | หมายเหตุ |
|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------|---------|-------------|---------|-------------|-------|-------------|-------|----------|
|                                                                         |                                                                                                                                                                   |                                                                            |                                                                            |                        | เป้าหมาย    | ผลงาน   | เป้าหมาย    | ผลงาน   | เป้าหมาย    | ผลงาน | เป้าหมาย    | ผลงาน |          |
| เกณฑ์ enablers ของสายงานฯ ประจำปี 2564                                  |                                                                                                                                                                   |                                                                            |                                                                            |                        |             |         |             |         |             |       |             |       |          |
| 1.แผนงานตอบสนองต่อเสียงของลูกค้า                                        | 1.2 รายงานผลการดำเนินการตามแบบฟอร์ม VOC-60-002 ภายใน 20 วัน หลังสิ้นสุดไตรมาส<br>เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง (ตั้งแต่ไตรมาสที่ 2 ปี 2564)<br>กฟน.1 ไตรมาสละ 1 ครั้ง | ผอ.กบอ.<br><br>กฟอ.เกาะลา<br>กฟส.อ.เอนิน<br>กฟส.อ.แม่ทะ<br>กฟส.อ.ห้างฉัตร  | ผบค.กฟอ.เกาะลา<br>ผบค.กฟส.อ.เอนิน<br>ผบค.กฟส.อ.แม่ทะ<br>ผบค.กฟส.อ.ห้างฉัตร | 4 ครั้ง<br><br>4 ครั้ง | 1 ครั้ง     | 1 ครั้ง | 1 ครั้ง     | 1 ครั้ง | 1 ครั้ง     |       |             |       |          |
| 2.แผนงานพัฒนาฐานการบริการ                                               | 2.1 ลงนามรับทราบกฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ<br>เป้าหมาย 95% ของจำนวนผู้บริหารและพนักงาน<br>กฟน.1 95%                                                               | ผบธ.กบอ.<br><br>กฟอ.เกาะลา<br>กฟส.อ.เอนิน<br>กฟส.อ.แม่ทะ<br>กฟส.อ.ห้างฉัตร | ผบค.กฟอ.เกาะลา<br>ผบค.กฟส.อ.เอนิน<br>ผบค.กฟส.อ.แม่ทะ<br>ผบค.กฟส.อ.ห้างฉัตร | 95%                    | 95%         | 95%     | 95%         | 95%     | 95%         |       |             |       |          |
|                                                                         | 2.2 การขอใช้ไฟฟ้าใหม่เกินเขตชุมชน/เทศบาล ระบบแรงต่ำ ขนาดเดิมหรือไม่เกิน 30 A. 1 เฟส<br>และเป็นไปตามมาตรฐาน พร้อมทั้งจะติดตั้งมิเตอร์ 1 วันทำการ<br>กฟน.1 80%      | ผบธ.กบอ.<br><br>กฟอ.เกาะลา                                                 | ผบค.กฟอ.เกาะลา                                                             | 80%                    |             |         |             |         |             |       |             |       |          |

| แผนงาน/โครงการ/งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps) | ผู้รับผิดชอบ<br>กฟน.1 | ผู้รับผิดชอบ<br>กฟอ.ภาคฯ                                | เป้าหมายสายงาน | ไตรมาสที่ 1 |       | ไตรมาสที่ 2 |       | ไตรมาสที่ 3 |       | ไตรมาสที่ 4 |       | หมายเหตุ |
|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------------------------|----------------|-------------|-------|-------------|-------|-------------|-------|-------------|-------|----------|
|                                                                         |                                                                                       |                       |                                                         |                | เป้าหมาย    | ผลงาน | เป้าหมาย    | ผลงาน | เป้าหมาย    | ผลงาน | เป้าหมาย    | ผลงาน |          |
|                                                                         | กฟส.อ.เงิน<br>กฟส.อ.แม่ทะ<br>กฟส.อ.ห้างฉัตร                                           |                       | ผบค.กฟส.อ.เงิน<br>ผบค.กฟส.อ.แม่ทะ<br>ผบค.กฟส.อ.ห้างฉัตร |                | 80%         |       | 80%         |       | 80%         |       | 80%         |       |          |

| แผนงาน/โครงการ/งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | แผนปฏิบัติการ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                 | ผู้รับผิดชอบ<br>กฟน.1                                                      | ผู้รับผิดชอบ<br>กฟอ.เกาะคา                                                 | เป้าหมายสายงาน     | ไตรมาสที่ 1  |              | ไตรมาสที่ 2  |              | ไตรมาสที่ 3  |              | ไตรมาสที่ 4  |              | หมายเหตุ |
|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|----------|
|                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                            |                                                                            |                    | เป้าหมาย     | ผลงาน        | เป้าหมาย     | ผลงาน        | เป้าหมาย     | ผลงาน        | เป้าหมาย     | ผลงาน        |          |
|                                                                         | 2.3 การขอใช้พื้นที่นอกเขตชุมชน/เทศบาล ระบบแรงต่ำ ขนาดมิติต่อไร่ไม่เกิน 30 A. 1 เฟส และเป็นไปตามมาตรฐาน พร้อมทั้งจะติดตั้งมิเตอร์ 3 วันทำการ<br>กฟน.1 80%                                                                                                                                 | ผบธ.กบอ.<br><br>กฟอ.เกาะคา<br>กฟส.อ.เจิน<br>กฟส.อ.แม่ทะ<br>กฟส.อ.ห้วยสัตว์ | ผบค.กฟอ.เกาะคา<br>ผบค.กฟส.อ.เจิน<br>ผบค.กฟส.อ.แม่ทะ<br>ผบค.กฟส.อ.ห้วยสัตว์ | 80%                | 80%          |              | 80%          |              | 80%          |              | 80%          |              |          |
| 3.แผนงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ                                            | 3.1 รวบรวมเทปทวน และ พิจารณารายชื่อลูกค้ารายสำคัญ<br>เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง<br>กฟน.1 1 ครั้ง                                                                                                                                                                                              | ผลส.กบอ.<br><br>กฟอ.เกาะคา                                                 | ผบค.กฟอ.เกาะคา                                                             | 1 ครั้ง<br>1 ครั้ง | 1 ครั้ง      |              | -            |              |              |              |              |              |          |
|                                                                         | 3.2 กำหนดสิทธิประโยชน์ลูกค้ารายสำคัญ ได้แก่ การบริการเสริม โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า<br>เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง<br>กฟน.1 ปีละ 1 ครั้ง                                                                                             | ผลส.กบอ.<br><br>กฟอ.เกาะคา                                                 | ผบค.กฟอ.เกาะคา                                                             | 1 ครั้ง<br>1 ครั้ง | 1 ครั้ง      |              | -            |              |              |              |              |              |          |
|                                                                         | 3.3 แผนการดำเนินงานที่สำคัญและค้ำเป้าหมายหลังจาก การกำหนดสิทธิประโยชน์ของลูกค้ารายสำคัญ (CRM-KAM-001 , CRM-KAM-002)<br>เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง<br>กฟน.1 ปีละ 1 ครั้ง                                                                                                                       | ผลส.กบอ.<br><br>กฟอ.เกาะคา                                                 | ผบค.กฟอ.เกาะคา                                                             | 1 ครั้ง<br>1 ครั้ง | 1 ครั้ง      |              | -            |              |              |              |              |              |          |
|                                                                         | 3.4 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า พนักงานและแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญ ลงในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศฯ CRM plus<br>เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง<br>กฟน.1 ปีละ 1 ครั้ง                                                                                                                                            | ผลส.กบอ.<br><br>กฟอ.เกาะคา                                                 | ผบค.กฟอ.เกาะคา                                                             | 1 ครั้ง<br>1 ครั้ง | 1 ครั้ง      |              | -            |              |              |              |              |              |          |
|                                                                         | 3.5 จัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามแผนฯ1 (CRM-KAM-003)<br>- กรณีของลูกค้าที่มีหนี้สำคัญเร่งด่วนรายงานสรุปประเด็นเสียงของลูกค้า<br>- ติดตามผล และสรุปรายงานผลการตอบสนองของลูกค้า<br>เป้าหมาย รายงานผลการตอบสนองของลูกค้าจากการจัดการเสียงของลูกค้าแล้วเสร็จ ภายใน 5 วันทำการ<br>กฟน.1 100% | ผลส.กบอ.<br><br>กฟอ.เกาะคา                                                 | ผบค.กฟอ.เกาะคา                                                             | 100%<br>100%       | 100%<br>100% | 100%<br>100% | 100%<br>100% | 100%<br>100% | 100%<br>100% | 100%<br>100% | 100%<br>100% | 100%<br>100% |          |
|                                                                         | 3.6 บันทึกข้อมูลการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าลงในระบบ สารสนเทศ ภายใน 7 วันหลังจากจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM Plus , PEA-VOC System)<br>เป้าหมาย มีการบันทึกข้อมูลแล้วเสร็จตามที่กำหนด<br>กฟน.1 100%                                                                                | ผลส.กบอ.<br><br>กฟอ.เกาะคา                                                 | ผบค.กฟอ.เกาะคา                                                             | 100%<br>100%       | 100%<br>100% | 100%<br>100% | 100%<br>100% | 100%<br>100% | 100%<br>100% | 100%<br>100% | 100%<br>100% | 100%<br>100% |          |
|                                                                         | 3.7 ติดตามผลการดำเนินงาน และสรุปสารสนเทศเสียงลูกค้า<br>จากการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า<br>เป้าหมาย รายงานผลการดำเนินงานและสรุปการจัดการเสียงของลูกค้าจากการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM-KAM-004) , (VOC-60-001)<br>กฟช.                                                            |                                                                            |                                                                            |                    |              |              |              |              |              |              |              |              |          |

| แผนงาน/โครงการ/งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps) | ผู้รับผิดชอบ<br>กฟน.1 | ผู้รับผิดชอบ<br>กฟอ.เกาะคา | เป้าหมายสายงาน     | ไตรมาสที่ 1 |       | ไตรมาสที่ 2 |       | ไตรมาสที่ 3 |       | ไตรมาสที่ 4 |       | หมายเหตุ |
|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------------|--------------------|-------------|-------|-------------|-------|-------------|-------|-------------|-------|----------|
|                                                                         |                                                                                       |                       |                            |                    | เป้าหมาย    | ผลงาน | เป้าหมาย    | ผลงาน | เป้าหมาย    | ผลงาน | เป้าหมาย    | ผลงาน |          |
|                                                                         | กฟน.1    ไตรมาสละ 1 ครั้ง<br><div>กฟอ.เกาะคา</div>                                    | ผอ.ส.กบอ.             | ผบ.ก.กฟอ.เกาะคา            | 4 ครั้ง<br>4 ครั้ง | 1 ครั้ง     |       | 1 ครั้ง     |       | 1 ครั้ง     |       | 1 ครั้ง     |       |          |

| แผนงาน/โครงการ/งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                | ผู้รับผิดชอบ<br>กฟน.1 | ผู้รับผิดชอบ<br>กฟอ.ภาคฯ                                                | เป้าหมายสายงาน    | ไตรมาสที่ 1 |       | ไตรมาสที่ 2 |       | ไตรมาสที่ 3 |       | ไตรมาสที่ 4 |       | หมายเหตุ |
|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------|-------|-------------|-------|-------------|-------|-------------|-------|----------|
|                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                      |                       |                                                                         |                   | เป้าหมาย    | ผลงาน | เป้าหมาย    | ผลงาน | เป้าหมาย    | ผลงาน | เป้าหมาย    | ผลงาน |          |
| 4.แผนงานสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า                                 | 4.1 การเยี่ยมเยียนลูกค้าและบันทึกผลการเยี่ยมเยียนลูกค้าลงในโปรแกรม CRM Plus<br>4.1.1 ลูกค้ารายใหญ่<br>เป้าหมาย<br>กฟน.1 408 ราย<br>กฟอ.ภาคฯ                                                                                                          | ผลส.กบอ.              | ผบค.กฟอ.ภาคฯ                                                            | 408 ราย<br>24 ราย | 6           |       | 6           |       | 6           |       | 6           |       |          |
|                                                                         | 4.2 การเยี่ยมเยียนลูกค้าโดยผู้บริหารระดับสูง และบันทึกผลการเยี่ยมเยียน ลูกค้าลงในระบบ CRM Plus<br>เป้าหมาย<br>ผอ.กฟฟ 1 - 3 ไตรมาสละ 6 ราย<br>กฟอ.ภาคฯ                                                                                                | ผลส.กบอ.              | ผบค.กฟอ.ภาคฯ                                                            | 24 ราย            | 6           |       | 6           |       | 6           |       | 6           |       |          |
| 5. แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน                          | 5.1 ติดตามผลการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน<br>ข้อร้องเรียนทั่วไปปิดได้ภายใน 30 วัน<br>เป้าหมาย 100% (ค่าเกณฑ์วัดระดับ 5)<br>กฟน.1 100%<br>กฟอ.ภาคฯ<br>กฟส.อ.เงิน<br>กฟส.อ.แม่ทะ<br>กฟส.อ.ห้างฉัตร                                          | ผลส.กบอ.              | ผบค.กฟอ.ภาคฯ<br>ผบค.กฟส.อ.เงิน<br>ผบค.กฟส.อ.แม่ทะ<br>ผบค.กฟส.อ.ห้างฉัตร | 100%              | 100%        |       | 100%        |       | 100%        |       | 100%        |       |          |
|                                                                         | 5.2 ติดตามผลการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน<br>ข้อร้องเรียนทั่วไปปิดได้ภายใน 15 วัน<br>เป้าหมาย 80% (ค่าเกณฑ์วัดระดับ 5)<br>กฟน.1 80%<br>กฟอ.ภาคฯ<br>กฟส.อ.เงิน<br>กฟส.อ.แม่ทะ<br>กฟส.อ.ห้างฉัตร                                            | ผลส.กบอ.              | ผบค.กฟอ.ภาคฯ<br>ผบค.กฟส.อ.เงิน<br>ผบค.กฟส.อ.แม่ทะ<br>ผบค.กฟส.อ.ห้างฉัตร | 80%               | 80%         |       | 80%         |       | 80%         |       | 80%         |       |          |
|                                                                         | 5.3 ติดตามผลการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนแยกประเภท (ด้านบริการ)<br>- ข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน<br>เป้าหมาย 90% (ค่าเกณฑ์วัดระดับ 5)<br>กฟน.1 90%<br>กฟอ.ภาคฯ<br>กฟส.อ.เงิน<br>กฟส.อ.แม่ทะ<br>กฟส.อ.ห้างฉัตร | ผลส.กบอ.              | ผบค.กฟอ.ภาคฯ<br>ผบค.กฟส.อ.เงิน<br>ผบค.กฟส.อ.แม่ทะ<br>ผบค.กฟส.อ.ห้างฉัตร | 90%               | 90%         |       | 90%         |       | 90%         |       | 90%         |       |          |
|                                                                         | 5.5 รายงานผลการดำเนินงานตามแผน/แนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน<br>เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง (ภายใน พฤศจิกายน 2564)<br>กฟน.1 1 ครั้ง<br>กฟอ.ภาคฯ<br>กฟส.อ.เงิน<br>กฟส.อ.แม่ทะ<br>กฟส.อ.ห้างฉัตร                                                            | ผลส.กบอ.              | ผบค.กฟอ.ภาคฯ<br>ผบค.กฟส.อ.เงิน<br>ผบค.กฟส.อ.แม่ทะ<br>ผบค.กฟส.อ.ห้างฉัตร | 1 ครั้ง           |             | -     |             |       |             |       | 1 ครั้ง     |       |          |
|                                                                         | 5.7 วิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าหลังได้รับการแก้ไขข้อร้องเรียน<br>จากผลการสำรวจโดยหน่วยงานภายนอก<br>เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง<br>กฟน.1 ไตรมาสละ 1 ครั้ง<br>กฟอ.ภาคฯ                                                                                 | ผลส.กบอ.              | ผบค.กฟอ.ภาคฯ                                                            | 4 ครั้ง           |             |       |             |       |             |       |             |       |          |

| แผนงาน/โครงการ/งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                              | ผู้รับผิดชอบ<br>กฟน.1 | ผู้รับผิดชอบ<br>กฟอ.เกาะลา                              | เป้าหมายสายงาน    | ไตรมาสที่ 1 |       | ไตรมาสที่ 2 |       | ไตรมาสที่ 3 |       | ไตรมาสที่ 4 |       | หมายเหตุ |
|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------------------------|-------------------|-------------|-------|-------------|-------|-------------|-------|-------------|-------|----------|
|                                                                         |                                                                                                                                                                    |                       |                                                         |                   | เป้าหมาย    | ผลงาน | เป้าหมาย    | ผลงาน | เป้าหมาย    | ผลงาน | เป้าหมาย    | ผลงาน |          |
|                                                                         | กฟส.อ.เดิน<br>กฟส.อ.แม่ทะ<br>กฟส.อ.ห้างฉัตร                                                                                                                        |                       | ผบต.กฟส.อ.เดิน<br>ผบต.กฟส.อ.แม่ทะ<br>ผบต.กฟส.อ.ห้างฉัตร | 4 ครั้ง           | 1 ครั้ง     |       | 1 ครั้ง     |       | 1 ครั้ง     |       | 1 ครั้ง     |       |          |
| ตามแผนงาน VOC ของสายงานฯ กำหนดให้ดำเนินการ                              |                                                                                                                                                                    |                       |                                                         |                   |             |       |             |       |             |       |             |       |          |
| 6. งานพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการของสายงานฯ                            | 6.4 จัดประชุม คู่ค้า/ผู้รับจ้างงานบริการด้านมิเตอร์/จดหน่วย<br>แจ้งค่าไฟฟ้า เกี่ยวกับการให้บริการกับลูกค้า<br>เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-3<br>กฟน.1 17 แห่ง<br>กฟอ.เกาะลา | ผศป.กบง.              | ผบป.กฟอ.เกาะลา                                          | 17 แห่ง<br>1 แห่ง |             | -     |             |       |             |       |             |       |          |

| แผนงาน/โครงการ/งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)                                                         | แผนปฏิบัติการ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                            | ผู้รับผิดชอบ<br>กฟน.1 | ผู้รับผิดชอบ<br>กฟอ.เกาะลา                                                | เป้าหมายสายงาน       | ไตรมาสที่ 1  |        | ไตรมาสที่ 2  |       | ไตรมาสที่ 3  |       | ไตรมาสที่ 4  |       | หมายเหตุ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------|--------|--------------|-------|--------------|-------|--------------|-------|----------|
|                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                     |                       |                                                                           |                      | เป้าหมาย     | ผลงาน  | เป้าหมาย     | ผลงาน | เป้าหมาย     | ผลงาน | เป้าหมาย     | ผลงาน |          |
| 7.แผนงานขยายผลการแจ้งค่าไฟฟ้าแบบ Smart Invoice ผ่านระบบ SMS,Email,Auto Fax (เปลี่ยนกิจกรรมจากเชิญชวน เป็นวัดจำนวนที่สมัครเพิ่ม) | 7.1 เพิ่มจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ รายใหม่ที่ได้รับ Smart Invoice (e-mail หรือ Fax) ที่เกิดขึ้นในปี 2564 เป้าหมาย 70 % ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่รายใหม่ กฟน.1 70 % ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่รายใหม่ | ผบช.กชช.              | ผบค.กฟอ.เกาะลา<br>ผบค.กฟส.อ.เอิน<br>ผบค.กฟส.อ.แม่ทะ<br>ผบค.กฟส.อ.ห้วยฉัตร | 70%                  |              |        |              |       |              |       |              |       |          |
|                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                     |                       |                                                                           |                      |              |        |              |       |              |       |              |       |          |
| 8.แผนงานแจ้งแผนการดับไฟผ่าน Line Group ผู้นำชุมชน                                                                               | 8.1 ตั้งกลุ่ม Line Group ผู้นำชุมชนและ/หรือหัวหน้าส่วนราชการและแจ้งแผนการดับไฟผ่าน Line 100% ให้ครบทุกจุดรวมงาน และกฟส. เป้าหมาย ทุก กฟฟ.1-3 และ กฟส. กฟน.1 48 แห่ง                                 | ผคฟ.กปบ.              | ผบป.กฟอ.เกาะลา<br>ผคป.กฟส.อ.เอิน<br>ผคป.กฟส.อ.แม่ทะ<br>ผคป.กฟส.อ.ห้วยฉัตร | 1 แห่ง<br><br>1 แห่ง |              | 1 แห่ง |              | -     |              |       |              |       |          |
|                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                     |                       |                                                                           |                      |              |        |              |       |              |       |              |       |          |
|                                                                                                                                 | 8.2 ประกาศแผนดับไฟผ่าน PEA Website 100% เปรียบเทียบกับข้อมูลจากศูนย์จ่ายไฟทุกจุดรวมงาน กฟน.1 100%                                                                                                   | กปบ.                  | ผบป.กฟอ.เกาะลา                                                            | 100%<br>100%         | 100%<br>100% |        | 100%<br>100% |       | 100%<br>100% |       | 100%<br>100% |       |          |
|                                                                                                                                 | 8.3 แจ้งแผนดับไฟผ่าน PEA Smart Plus App. โดยพนักงาน EO บันทึกข้อมูลลงในระบบ OMS กฟน.1 100%                                                                                                          |                       |                                                                           |                      |              |        |              |       |              |       |              |       |          |
|                                                                                                                                 | 8.4 ขอร้องเรียนกรณีไม่แจ้งแผนดับไฟล่วงหน้าลดลง 30% เมื่อเทียบกับปี 2563 กฟน.1 มีข้อร้องเรียนไม่เกิน 9 เรื่อง                                                                                        | ผคส.กบอ.              | ผบป.กฟอ.เกาะลา<br>ผคป.กฟส.อ.เอิน<br>ผคป.กฟส.อ.แม่ทะ<br>ผคป.กฟส.อ.ห้วยฉัตร | น้อยกว่า 9 เรื่อง    |              |        |              | -     |              |       |              |       |          |
|                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                     |                       |                                                                           |                      |              |        |              |       |              |       |              |       |          |
| 10. แผนการประสานงานศูนย์ AMR                                                                                                    | 10.1 ประสานงานศูนย์ AMR และลูกค้ากรณีข้อมูลจาก AMR ไม่ได้ เป้าหมาย 100% กฟน.1 100%                                                                                                                  | ผมม.กบอ.              | ผมค.กฟอ.เกาะลา<br>ผบค.กฟส.อ.เอิน<br>ผบค.กฟส.อ.แม่ทะ<br>ผบค.กฟส.อ.ห้วยฉัตร | 100%                 | 100%         |        | 100%         |       |              |       | 100%         |       |          |
|                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                     |                       |                                                                           |                      |              |        |              |       |              |       |              |       |          |
| 11. แผนงานการพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)                                                      | 11.1 คิดค้นผลการใช้งานระบบจ่ายงานอัจฉริยะ WOM (กรท.,กบอ.) เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง กฟน.1 ไตรมาสละ 1 ครั้ง                                                                                          | ผสบ.กรท.              | ผบค.กฟอ.เกาะลา<br>ผบค.กฟส.อ.เอิน<br>ผบค.กฟส.อ.แม่ทะ<br>ผบค.กฟส.อ.ห้วยฉัตร | 4 ครั้ง              | 1 ครั้ง      |        | 1 ครั้ง      |       | 1 ครั้ง      |       | 1 ครั้ง      |       |          |
|                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                     |                       |                                                                           |                      |              |        |              |       |              |       |              |       |          |
|                                                                                                                                 | 11.2 เพิ่มการรับชำระเงินผ่านช่องทางบริการรับชำระเงินอื่น ๆ นอกเหนือจากช่องทางสำนักงาน PEA Shop PEA Mobile Shop และ ตู้หยอดรับชำระเงิน                                                               |                       |                                                                           |                      |              |        |              |       |              |       |              |       |          |

| แผนงาน/โครงการ/งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                 | ผู้รับผิดชอบ<br>กฟน.1 | ผู้รับผิดชอบ<br>กฟอ.เกาะคา                                                | เป้าหมายสายงาน | ไตรมาสที่ 1   |       | ไตรมาสที่ 2   |       | ไตรมาสที่ 3   |       | ไตรมาสที่ 4   |       | หมายเหตุ |
|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------|-------|---------------|-------|---------------|-------|---------------|-------|----------|
|                                                                         |                                                                                                       |                       |                                                                           |                | เป้าหมาย      | ผลงาน | เป้าหมาย      | ผลงาน | เป้าหมาย      | ผลงาน | เป้าหมาย      | ผลงาน |          |
|                                                                         | เป้าหมาย กฟน.1 มีผู้ชำระเงินผ่านช่องทางออนไลน์เพิ่ม 10% จากผู้ชำระช่องทางออนไลน์ปี 2563 เพิ่มขึ้น 10% | กบญ.                  | ผบค.กฟอ.เกาะคา<br>ผบค.กฟส.อ.เงิน<br>ผบค.กฟส.อ.แม่ทะ<br>ผบค.กฟส.อ.ห้างฉัตร | เพิ่มขึ้น 10%  | เพิ่มขึ้น 10% |       | เพิ่มขึ้น 10% |       | เพิ่มขึ้น 10% |       | เพิ่มขึ้น 10% |       |          |

| แผนงาน/โครงการ/งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)          | แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                                                                    | ผู้รับผิดชอบ<br>กฟน.1                                                     | ผู้รับผิดชอบ<br>กฟอ.เกาะตา                                                | เป้าหมายสายงาน | ไตรมาสที่ 1 |       | ไตรมาสที่ 2 |       | ไตรมาสที่ 3 |       | ไตรมาสที่ 4 |       | หมายเหตุ |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------|-------|-------------|-------|-------------|-------|-------------|-------|----------|
|                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                           |                                                                           |                | เป้าหมาย    | ผลงาน | เป้าหมาย    | ผลงาน | เป้าหมาย    | ผลงาน | เป้าหมาย    | ผลงาน |          |
| ตามแผนงานแม่บทบริการลูกค้า ปี 2564-2568                                          |                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                           |                                                                           |                |             |       |             |       |             |       |             |       |          |
| 12. โครงการพัฒนาระบบรับคำร้องขอใช้บริการ (SCS)                                   | 12.1 รับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านระบบ SCS เพื่อให้ลูกค้าสามารถติดตามสถานะงานได้<br>โดยวัดสัดส่วนคำร้องในระบบ SCS เทียบกับ SAP<br>เป้าหมาย 85%<br>กฟน.1 85%                                                                                    | ผบธ.กบอ.<br><br>กฟอ.เกาะตา<br>กฟส.อ.เงิน<br>กฟส.อ.แม่ทะ<br>กฟส.อ.ห้วยฉัตร | ผบค.กฟอ.เกาะตา<br>ผบค.กฟส.อ.เงิน<br>ผบค.กฟส.อ.แม่ทะ<br>ผบค.กฟส.อ.ห้วยฉัตร | 85%            | 85%         |       | 85%         |       | 85%         |       | 85%         |       |          |
| 13. โครงการใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จค่าไฟฟ้าแบบออนไลน์ (e-Tax Invoice/ e-Receipt) | 13.1 เชิญชวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย รายใหม่ทุกราย สมัครใช้บริการรับใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จค่าไฟฟ้าแบบออนไลน์ (e-Tax Invoice/ e-Receipt)<br>เป้าหมาย 100 % ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยรายใหม่<br>กฟน.1 100 % ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยรายใหม่ | กชข.<br><br>กฟอ.เกาะตา<br>กฟส.อ.เงิน<br>กฟส.อ.แม่ทะ<br>กฟส.อ.ห้วยฉัตร     | ผบค.กฟอ.เกาะตา<br>ผบค.กฟส.อ.เงิน<br>ผบค.กฟส.อ.แม่ทะ<br>ผบค.กฟส.อ.ห้วยฉัตร | 100%           | 100%        |       | 100%        |       | 100%        |       | 100%        |       |          |
| 14. โครงการนำร่องพัฒนาการให้บริการผ่านช่องทาง LINE Official Account              | 14.1 ประชาสัมพันธ์เชิญชวนผู้ใช้ไฟฟ้า สมัครใช้บริการ LINE Official Account<br>เป้าหมาย ผสธ.กอก. กฟฟ. 1-3 กฟส. ไตรมาสละ 1 ครั้ง<br>กฟน.1 ไตรมาสละ 1 ครั้ง                                                                                  | ผสธ.กอก.<br><br>กฟอ.เกาะตา<br>กฟส.อ.เงิน<br>กฟส.อ.แม่ทะ<br>กฟส.อ.ห้วยฉัตร | ผบค.กฟอ.เกาะตา<br>ผบค.กฟส.อ.เงิน<br>ผบค.กฟส.อ.แม่ทะ<br>ผบค.กฟส.อ.ห้วยฉัตร | 4 ครั้ง        | 1 ครั้ง     |       | 1 ครั้ง     |       | 1 ครั้ง     |       | 1 ครั้ง     |       |          |