

แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ประจำปี 2564 ของ กฟผ.2 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2564)
ด้าน CUSTOMER

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	ผลการดำเนินงานสะสม	
				ไตรมาสที่ 1/2564	ไตรมาสที่ 1-2/2564
	CR1				
แผนงานที่ 1 การพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	1.1 จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์การให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ตเพื่อเพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต (PEA Customer Online Service (PEA COS), PEA Smart Plus) เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3 จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิญชวนการให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น แผ่นพับ, โปสเตอร์, จัดบูธ เป็นต้น ไตรมาสละ 1 ครั้ง - กฟฟ.สรุปข้อมูล ส่งมาที่ กอก.(ก2) ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส 1.2 การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกดจ่ายไฟผ่านระบบ DMSx เป้าหมาย - จำนวนรายการที่ดำเนินการผ่านระบบ DMSx เทียบกับจำนวนรายการในระบบ SAP ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 - การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกดจ่ายไฟได้ภายใน 4 ชั่วโมง ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 - กฟฟ.ชั้น 1-3 สรุปข้อมูล ส่งมาที่ กรท.(ก2) ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. ติดตาม และรายงานสรุปผลในภาพรวมของ กฟผ.1-3 รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ พร้อมจัดส่งรายงานให้ ผอ.ก.(ก3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2564	กฟฟ.ชั้น 1-3	จัดบูธ แจกแผ่นพับ 30-มี.ค.-64	แจกแผ่นพับ
		ม.ค.-ธ.ค.2564	กฟฟ.ชั้น 1-3		
แผนงานที่ 2 การพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจตามแนวทาง Doing Business: World Bank	- การให้บริการธุรกิจตามแนวทาง PEA Doing Business เป้าหมาย - ดำเนินการตามมาตรฐานของกระบวนการขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business ที่กำหนด ให้ครบทุก กฟฟ. ทุกจังหวัด - สรุปติดตามผลการดำเนินงานทุกไตรมาส และจัดทำสรุปรายงานให้ ผอ.ก.(ก3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564	กมล.(ก2)	รายงานทุกเดือน	รายงานทุกเดือน
แผนงานที่ 3 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)	3.1 การปรับปรุงฐานข้อมูลลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) เป้าหมาย - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญ ลงในโปรแกรม CRM Plus ให้เป็นปัจจุบัน 3.2 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนแจ้งเบอร์โทรศัพท์ เป้าหมาย - ลูกค้ารายย่อย ที่ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ (ปี 2564) ร้อยละ 100* หมายเหตุ *ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์แจ้งเบอร์โทรศัพท์ 3.3 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า และวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้	ม.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. กฟฟ.ชั้น 1-3,	ดำเนินการเรียบร้อย ดำเนินการทุกราย	ดำเนินการเรียบร้อย ดำเนินการทุกราย

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	ผลการดำเนินงานสะสม	
				ไตรมาสที่ 1/2564	ไตรมาสที่ 1-2/2564
	CR1 3.3.1 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าภายหลังจากการใช้บริการ พร้อมทั้งวิเคราะห์ ความพึงพอใจ และความคิดเห็นจากลูกค้าโดย กฟฟ. จัดส่งแบบประเมินผ่าน SMS ให้ลูกค้า แยกตาม 3 ประเภทงาน ดังนี้ (1) งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย (ไม่รวมหมู่บ้านจัดสรร และ คอนโดมีเนียมที่เจ้าของโครงการเป็นผู้ดำเนินการขอใช้ไฟ) (2) งานขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย (3) งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกราย เป้าหมาย - กบล. ติดตามและสรุปผลการปรับปรุงในภาพรวมของ กฟฟ.1-3 ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบล.(ก2)	ดำเนินการทุกราย	ดำเนินการทุกราย
	3.3.2 กบล. ดำเนินการสุ่ม และโทรศัพท์สำรวจลูกค้าที่ไม่ตอบ ประเมินผ่าน SMS ตามข้อ 3.3.1 เพื่อสอบถามความพึงพอใจภายหลังจาก ใช้บริการไม่เกิน 15 วัน ตามประเภทบริการ ดังนี้ - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 264 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น1-3) - งานขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 264 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น1-3) - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย จำนวน 88 ราย (ไม่น้อยกว่า 1 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น1-3) หมายเหตุ กรณี กฟฟ. มีผู้ใช้บริการน้อยกว่าเป้าหมาย ให้ กบล. สุ่มรายชื่อจาก กฟฟ. อื่นเพิ่มเติม เป้าหมาย - สรุปรายงานผลภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.4718	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบล.(ก2)	ดำเนินการทุกราย	ดำเนินการทุกราย
	3.3.3 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมิน ความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen - กฟฟ. ชั้น1-3, กฟส. ประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้า ที่กดประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 (ที่กดประเมิน 1, 2) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback - กฟฟ. ชั้น1-3, กฟส. นำผลวิเคราะห์การประเมินฯ ของลูกค้าที่ ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข - กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. รายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ	เม.ย.-ธ.ค.2564	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	กฟอ.บ้านแดงไม่มี	กฟอ.บ้านแดงไม่มี

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	ผลการดำเนินงานสะสม	
				ไตรมาสที่ 1/2564	ไตรมาสที่ 1-2/2564
	CR1 และแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส เป้าหมาย - สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟฟ. ชั้น1-3 และ กฟส. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.4718 - กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวมของ กฟช. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส หมายเหตุ - สรุปรายงานผล เฉพาะ กฟส. ที่ติดตั้ง Smile Box - Front Manager กฟฟ. เป็นผู้ดำเนินการ และบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรม Customers' Smile Feedback (ที่ กลพ.(สพ)13/2564 ลว. 8 มกราคม 2564 ให้ชะลอการกด Smile Box) 3.4 การรวบรวมเสียงของลูกค้าในช่องทางต่างๆ (5 ช่องทาง 15 กลไก) เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการไม่ได้ ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง - กบล.(ก2) รวบรวมเสียงของลูกค้า* จากระบบ PEA VOC System และจัดส่งให้ ผอภ.(ก3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส หมายเหตุ *รวมถึงข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-001 ตามคู่มือ CRM) 3.5 จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่การแข่งขัน, พื้นที่อุตสาหกรรม, เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกลุ่มซูเปอร์คลัสเตอร์ และกลุ่ม EEC (ประกอบด้วย จ.ชลบุรี, จ.ระยอง, จ.ฉะเชิงเทรา โดยตรวจวัด และวิเคราะห์ คุณภาพไฟฟ้า กำหนดแผนและปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมจัดทำรายงานเพื่อสื่อสารกับลูกค้า 3.5.1 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ณ สถานีไฟฟ้าที่จ่ายไฟฟ้าให้กับนิคมอุตสาหกรรม เป้าหมาย จำนวน 42 แห่ง (20 นิคม) 3.5.2 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ตัวแทนประเภทกิจการของแต่ละนิคมฯ (อาทิ ยานยนต์, อิเล็กทรอนิกส์, ปิโตรเคมี, สิ่งทอ, หลอมโลหะ และแปรรูปอาหาร) เป้าหมาย 2 ประเภทกิจการ - กฟอ.ปลด. บ.ฟอรัค มอเตอร์ คัมปะนี (ประเทศไทย) จำกัด (ยานยนต์) - กฟฟ.มตพ. บ.สยามยามาโดะ จำกัด (หลอมเหล็ก) - จัดทำรายงานภายใน 20 วัน หลังหลังทำการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า 3.5.3 สุ่มตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้าผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กมาก (VSPP) ที่มีโอกาสมีผลกระทบต่อกุณภาพกลุ่มอุตสาหกรรม เป้าหมาย 2 แห่ง - กฟฟ.บึง บ. ชลบุรี คลีน เอ็นเนอจี จำกัด - กฟฟ.มตพ. บ.เอสซีจี ชีเมนส์ จำกัด - จัดทำรายงานภายใน 20 วัน หลังหลังทำการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า 3.6 การจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง 3.6.1 ฐานข้อมูลลูกค้า High Value เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย เป้าหมาย - จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ 1) ฐานข้อมูลลูกค้า High Value มีการใช้ไฟฟ้าเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จากปี 2562-2563 และที่มีการใช้ไฟฟ้าตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดฟีดหม้อแปลง 2) ฐานข้อมูลลูกค้า High Value ที่มีการใช้ไฟฟ้าตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดฟีดหม้อแปลง				
		ม.ค.-ธ.ค.2564	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ดำเนินการทุกราย	ดำเนินการทุกราย
		ม.ค.-ธ.ค.2564	กฟฟ.ในพื้นที่ จ.ฉะเชิงเทรา, จ.ชลบุรี, จ.ระยอง		
		ม.ค.-ธ.ค.2564	กฟฟ.ในพื้นที่ จ.ฉะเชิงเทรา, จ.ชลบุรี, จ.ระยอง		
		ม.ค.-ธ.ค.2564	กฟอ.ปลด., กฟฟ.มตพ.		
		ม.ค.-ธ.ค.2564	กฟฟ.บึง กฟฟ.มตพ.		
		ม.ค.-ก.พ.2564	กบล.(ก2) กชช.(ก2)		
		ม.ค. 2564	กบล.(ก2)		
		ก.พ. 2564	กชช.(ก2)		
		ม.ค.-ก.พ.2564	กบล.(ก2)		

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	ผลการดำเนินงานสะสม	
				ไตรมาสที่ 1/2564	ไตรมาสที่ 1-2/2564
	CR1 3.6.2 ฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา เป้าหมาย - จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ 1) ฐานข้อมูลลูกค้าที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา ปี 2562-2563 2) ฐานข้อมูลลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA				
แผนงานที่ 4 พัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	4.1 นำผลวิเคราะห์จากโครงการสำรวจการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด ประจำปี 2563 มาจัดทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ เพื่อตอบสนองเสียงของลูกค้าในระดับองค์กร เป้าหมาย - ผอ.ก.(ก3) จัดทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ ตอบสนองเสียงของลูกค้าในระดับองค์กร หลังจากทราบผลแล้ว ภายใน 30 วัน หรือดำเนินการตามระยะเวลาตามที่ กฟผ. กำหนด - กฟผ.2 ดำเนินการตามแผนปรับปรุงฯ และสรุปผลการดำเนินงาน พร้อมปัญหาอุปสรรค ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบล.(ก2) ผอ.ก.(ก3)		
	4.2 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียน มาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน เป้าหมาย - กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. รายงานแผน และผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน และแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน - กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ในภาพรวมของ กฟผ.2 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2564	กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส.		ดำเนินการทุกราย
	4.3 การใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง 4.3.1 การดำเนินการปฏิบัติงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า High Value เป้าหมาย - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐานข้อมูลลูกค้าทุกราย - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. รายงานผลการดำเนินงาน ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบล.(ก2) สรุปภาพรวมผลการดำเนินงานของ กฟผ.2 ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส หมายเหตุ ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 3.6.1	ม.ค.-ธ.ค.2564	กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส.	ดำเนินการเรียบร้อย	ดำเนินการเรียบร้อย
	4.3.2 การดำเนินการปฏิบัติงานบำรุงรักษา โดยมุ่งเน้นลูกค้า 2 กลุ่มดังนี้ 1) ลูกค้ารายเดิม (ที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา) 2) ลูกค้ารายใหม่ (ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA) เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐานข้อมูลลูกค้าทุกราย, รายงานผลฯ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบล.(ก2) สรุปภาพรวมผลการดำเนินงานของ กฟผ.2 ภายใน 20 วันหลัง หมายเหตุ - ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 3.6.2 - กฟผ.2 สามารถดำเนินการปรับแผนการเยี่ยมลูกค้าได้ตามความเหมาะสม	เม.ย.-ธ.ค.2564	กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส.	ดำเนินการเรียบร้อย	ดำเนินการเรียบร้อย
แผนงานที่ 5 การยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	5.1 การขอรับรองศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) 5.1.1 การรักษามาตรฐาน สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check จาก สปบ. เป้าหมาย - กฟผ.2 แต่งตั้งคณะทำงานตรวจสอบการรักษามาตรฐานสำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวก - กฟผ.2 ดำเนินการตรวจสอบการรักษามาตรฐานสำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวก - กฟผ.2 รายงานสรุปผลการดำเนินงาน 5.1.2 เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เป้าหมาย - กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกครบวาระ 3 ปี ให้ยื่นขอตรวจรับรองศูนย์ราชการสะดวก จาก สปบ. - กฟส. และ กฟข. ที่มีความพร้อม และผ่านเกณฑ์ (ด้านกายภาพ) ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ก.พ.2564 มี.ค.-ก.ย.2564 ค.ค.2564 ม.ค.-มี.ค.2564	กฟฟ.ที่ เกี่ยวข้อง กฟฟ. ที่ เกี่ยวข้อง		

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	ผลการดำเนินงานสะสม	
				ไตรมาสที่ 1/2564	ไตรมาสที่ 1-2/2564
	CR1 หมายเหตุ ยกเว้น กฟฟ. ที่อยู่ระหว่างก่อสร้างอาคารสำนักงาน 5.2 พัฒนาการให้บริการเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวก รวมถึงการเพิ่มขอบเขตประเภทการให้บริการที่ PEA Shop เป้าหมาย - ผลก.(ก3) หรือ ผลด. การตอบรับการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่าน PEA Shop เนื่องจากมีผู้ใช้บริการน้อยมาก หากมีผู้ใช้ไฟฟ้าในขณะที่มีผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินค่าไฟฟ้าจำนวนมาก จะส่งผลให้รอคายนาน และเกิดข้อร้องเรียนได้ - สัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop เปรียบเทียบกับที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 50 (ระดับ 5) - งานบริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียม ณ เคาน์เตอร์ให้บริการ PEA Shop ครบทุกแห่ง (ไม่รวมกรณีขยายเขต) - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. รายงานผลฯ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบญ.(ก2) สรุปผลฯ ภาพรวม กฟก.2 ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส 5.3 เพิ่มประสิทธิภาพของทางการให้บริการด้วย PEA Mobile Shop โดยจัดทำแผนการให้บริการรถยนต์ PEA Mobile Shop และนำออกให้บริการตามแผน เป้าหมาย - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Mobile Shop เฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3,000 ราย/เดือน/คัน - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. รายงานผลฯ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบญ.(ก2) สรุปผลการดำเนินงานภาพรวม ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส 5.4 จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้า ผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น ช่องทางออนไลน์, วิทยุเงินฝากธนาคาร, ผ่านตัวแทนจุดบริการรับชำระเงิน ฯลฯ เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. มีจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านช่องทางอื่นๆ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 25 เทียบกับจำนวนลูกค้ารายย่อยทั้งหมด (CA) ของปี 2563 รายงานผลภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. ติดตาม และรายงานสรุปผลในภาพรวมของ กฟก.2 รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ พร้อมจัดส่งรายงานให้ ผลก.(ก3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส 5.5 ยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. เป้าหมาย - กฟฟ. ดำเนินการตามแผนงานที่ คณะกรรมการฯ กำหนด (ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 5 พ.ค. 2563 ที่ ผลก.(ก3) 261/2563) รายงานผลการดำเนินงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบส.(ก2) สรุปรายงานผลในภาพรวมของ กฟก.2 พร้อมจัดส่งรายงานให้ ผลก.(ก3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส 5.6 ยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สำหรับลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม พื้นที่โครงการระเบียงเขตเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor : EEC) ให้ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วรองรับการเติบโตทางเศรษฐกิจ เป้าหมาย - กฟก.2 จัดทำแผนงานยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สำหรับลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม พื้นที่ EEC - กฟฟ.ชั้น 1-3 ที่เกี่ยวข้อง (พื้นที่ EEC) ดำเนินการตามแผนงานที่ กฟก.2 กำหนด และรายงานสรุปผล หลังสิ้นไตรมาส - กฟก.2 สรุปรายงานผล พร้อมจัดส่งรายงานให้ ผลก.(ก3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส 5.7 แผนการปรับปรุงการบริการลูกค้าตามแผนงานการยกระดับมาตรฐานการให้บริการของคณะทำงานฯ ด้าน Service เป้าหมาย ร้อยละความสำเร็จตามกิจกรรมที่คณะทำงานกำหนด	ม.ค.-ธ.ค.2564	กฟฟ.ชั้น 1-3	กฟอ.บ้านฉางไม่มี	กฟอ.บ้านฉางไม่มี
		ม.ค.-ธ.ค.2564	กฟฟ.ชั้น 1-3	กฟอ.บ้านฉางไม่มี	กฟอ.บ้านฉางไม่มี
		ม.ค.-ธ.ค.2564	กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.	ดำเนินการได้ตามเป้าหมาย	ดำเนินการได้ตามเป้าหมาย
		ม.ค.-ธ.ค.2564	กฟฉ.ฉษ. กฟอ.บมก. กฟส.คฉจ. กฟส.บมป.		
		ม.ค.-ธ.ค.2564	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง		
		ม.ค.-มี.ค.2564		ดำเนินการเรียนร้อย	ดำเนินการเรียนร้อย
		เม.ย.-ธ.ค.2564			
		เม.ย.-ธ.ค.2564			
		ม.ค.-ธ.ค.2564	กฟฟ.ชั้น 1-3		
CR2					
แผนงานที่ 1 การสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษารฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนในการให้บริการลูกค้า	1.1 การบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management) (ตามคู่มือ KAMT) 1.1.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service: FMS) เป้าหมาย การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของมูลค่า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้าจำนวน 3 กลุ่ม ดังนี้				

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	ผลการดำเนินงานสะสม	
				ไตรมาสที่ 1/2564	ไตรมาสที่ 1-2/2564
	CR1 1) ลูกคากลุ่ม Strategic จำนวน 165 ราย (ร้อยละ 100) 2) ลูกคากลุ่ม Star จำนวน 106 ราย (ร้อยละ 100) 3) ลูกคากลุ่ม Status จำนวน 272 ราย (ร้อยละ 100) - กฟฟ. รายงานผลผ่านระบบ CRM Plus ภายใน 5 วันหลังสิ้นเดือน - กบล.(ก2) สรุปรายงานผลในภาพรวม กฟผ.2 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส 1.1.2 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ (Relation Building Activity : RBA) เป้าหมาย การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้าจำนวน 4 กลุ่ม ดังนี้ 1) กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 2) กลุ่ม Star ร้อยละ 100 3) กลุ่ม Status ร้อยละ 100 4) กลุ่ม Streamline ร้อยละ 40 - กฟฟ. ขึ้น 1-3, กฟส. รายงานผลผ่านระบบ CRM Plus ภายใน 5 วันหลังสิ้นเดือน - กบล.(ก2) สรุปรายงานผลในภาพรวม กฟผ.2 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส 1.1.3 พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication : COM) และบันทึกผลในโปรแกรม CRM Plus เป้าหมาย - การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ : ลูกคากลุ่ม Strategic, Star, Status จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/ราย/ไตรมาส : ลูกคากลุ่ม Streamline จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/กลุ่ม/เดือน - การมีส่วนร่วมของลูกค้าในการวางแผนงานที่มีผลกระทบโดยตรงกับลูกค้า เช่น แผนการดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน เป็นต้น : ลูกคากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง) - กฟฟ. ขึ้น 1-3, กฟส. รายงานผลผ่านระบบ CRM Plus ภายใน 5 วันหลังสิ้นเดือน - กบล.(ก2) สรุปรายงานผลในภาพรวม กฟผ.2 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส หมายเหตุ ปรับลดได้ตามความเหมาะสม 1.2 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยผู้บริหาร และกำหนดวัตถุประสงค์การเยี่ยมเยียนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมเยียนในโปรแกรม CRM Plus เป้าหมาย - รผก.(ก3) หรือผู้แทน จำนวน 1 ราย/ไตรมาส - อช. หรือผู้แทน จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟผ.1-3 - ผจก.กฟฟ. ขึ้น1-3 จำนวน 6 ราย/ไตรมาส/กฟฟ. - กฟฟ. ขึ้น 1-3, กฟส. รายงานผลผ่านระบบ CRM Plus ภายใน 5 วันหลังสิ้นเดือน - กบล.(ก2) สรุปรายงานผลในภาพรวม กฟผ.2 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส หมายเหตุ ปรับลดได้ตามความเหมาะสม 1.3 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน เป้าหมาย กฟผ.2 จำนวน 20 กฟฟ. (ยกเว้น กฟอ.บจ., สอจ.) หมายเหตุ ปรับลดได้ตามความเหมาะสม 1.4 การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ หรือมอบของที่ระลึกสำหรับจัดกิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ เป้าหมาย - กลุ่ม Strategic ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - กลุ่ม Star, Status ให้พนักงาน KAMR พิจารณาดูตามความเหมาะสม - กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ สำหรับลูกค้า พิจารณาดูตามความเหมาะสม - กฟฟ. ขึ้น 1-3, กฟส. รายงานผลผ่านระบบ CRM Plus ภายใน 5 วันหลังสิ้นเดือน - กบล.(ก2) สรุปรายงานผลในภาพรวม กฟผ.2 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส 1.5 การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BO/หน่วยงานท้องถิ่น/			ดำเนินการเรียนร้อย	ดำเนินการเรียนร้อย
				ดำเนินการเรียนร้อย ดำเนินการเรียนร้อย	ดำเนินการเรียนร้อย ดำเนินการเรียนร้อย
				ดำเนินการเรียนร้อย	ดำเนินการเรียนร้อย

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	ผลการดำเนินงานสะสม	
				ไตรมาสที่ 1/2564	ไตรมาสที่ 1-2/2564
	CR1 แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า การขยายเขตระบบไฟฟ้า และการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียนภายใน 5 วัน หลังสิ้นไตรมาส (ตามแบบฟอร์มรายงาน BOI CRM-NCS-002) - กบล.(ก2) สรุปรายงานผลในภาพรวม กฟผ.2 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส			ดำเนินการเรียนร้อย	ดำเนินการเรียนร้อย
แผนงานที่ 2 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน	2.1 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้ำที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ โดยกำหนดระยะเวลาการตอบสนอง และปิดข้อร้องเรียนตามกลุ่มลูกค้า และประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้ (ก) ข้อร้องเรียนประเภทต่าง ๆ (ด้านบริการ) (ปิดข้อร้องเรียนได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85) - ข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน - ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน - ข้อร้องเรียนด้านการจัดหาหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน - ข้อร้องเรียนด้านการถูกงดจ่ายไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน - ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมพนักงาน ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน - ข้อร้องเรียนด้านอื่น ๆ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน (ข) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ผ่าน IVIR Chat ภายใน 24 ชม. (ค) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด* ภายใน 30 วัน ได้น้อยกว่า ร้อยละ 100 (ง) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด* ภายใน 15 วัน ได้น้อยกว่า ร้อยละ 70 เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน - กบล.(ก2) จัดทำรายงานสรุปในภาพรวม กฟผ.2 ภายใน 20 วันหลังสิ้นเดือน หมายเหตุ * ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ 2.2 การจัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า เป้าหมาย - จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า และจัดส่ง ผอ.ก.(ก3) - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. สรุปรายงานผลการดำเนินงานตามแผนงาน และปัญหาปัญหาอุปสรรค ในภาพรวมของ กฟผ.2 ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส			ดำเนินการเรียนร้อย	ดำเนินการเรียนร้อย
แผนงานที่ 3 การพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และนอกนิคมโดยรอบ	- การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และนอกนิคมโดยรอบ - ผอ.ก.(ก3) ร่วมหารือกับ ผลต. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และนอกนิคมโดยรอบพร้อมจัดทำแผนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ดำเนินการตามแผนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า รายงานผลการดำเนินงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบล.(ก2) สรุปรายงานผลการดำเนินงานตามแผนงาน และปัญหาอุปสรรคในภาพรวมของ กฟผ. ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส หมายเหตุ รวแผนงานจากสายงานธุรกิจและการตลาด (๕๓)			ดำเนินการเรียนร้อย	ดำเนินการเรียนร้อย
CR3					
แผนงานที่ 1 การพัฒนา PEA Customer Journey	- การพัฒนาระบบงานตาม PEA Customer Journey เป้าหมาย - ผอ.ก.(ก3) ร่วมหารือกับ ผลต. เพื่อจัดทำแผนการดำเนินงาน ให้สอดคล้องตาม PEA Customer Journey หมายเหตุ รวแผนงานจากสายงานธุรกิจและการตลาด (๕๓)	ม.ค.-ก.ย.2564	ผอ.ก(ก3)		