

- 2.2 ร้อยละต้นทุนการให้บริการลูกค้าที่ลดลง

ร้อยละ 10
- 2.3 ความสำเร็จในการวิเคราะห์และจัดทำฐานข้อมูลของ Potential Customer (strategic และ Star) เพื่อกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดในกลุ่มธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

ระดับ 5

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer Service)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้าสายงานการไฟฟ้า ภาค 4

- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า

กลุ่มลูกค้ารายย่อย (บ้านอยู่อาศัยและพาณิชย์รายย่อย)

กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (อุตสาหกรรมและพาณิชย์รายใหญ่)

ภาครัฐและอื่นๆ (ราชการ และรัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ)

- ร้อยละต้นทุนการให้บริการลูกค้าที่ลดลง

7. เป้าหมาย

ระดับ 4.37

ระดับ 4.40

ระดับ 4.32

ระดับ 4.33

รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2563										งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล						
แผนงานหลักที่ 3 แผนงานการนำเทคโนโลยีดิจิทัล	1. การยกระดับมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของ														ผวธ.ภ4
เพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ	ลูกค้า และเหนือกว่าคู่แข่ง โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล														
(SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้า และเหนือกว่า	1.1 วิเคราะห์ข้อมูลเสี่ยงของลูกค้า ปี 2562 และวิเคราะห์มาตรฐานการให้	1 ครั้ง								1 ครั้ง					ผลส.ผบธ.กบส.ต.2
คู่แข่ง	บริการ (SLA) จากระบบ PEA VOC system หรือระบบสารสนเทศอื่นๆ	(ภายใน ก.พ.)													ผบค.กพอ.กณ.
	1.2 กำหนดคู่แข่ง (หน่วยงานภายใน กฟภ. หรือหน่วยงานภายนอก)	1 ครั้ง								1 ครั้ง					ผลส.ผบธ.กบส.ต.2
		(ภายใน มี.ค.)													ผบค.กพอ.กณ.
	1.3 นำเสนอมาตรฐานที่ตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของ			1 ครั้ง						1 ครั้ง					ผลส.ผบธ.กบส.ต.2
	ลูกค้า และเหนือกว่าคู่แข่ง (SLA) (1 เรื่อง) พร้อมทดลองใช้งานในพื้นที่			(ภายใน พ.ค.)											ผบค.
	1.4 ติดตามประเมินผล และปรับปรุง (รายไตรมาส) พร้อมรายงานผลให้			1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		3 ครั้ง		0.030			ผลส.ผบธ.กบส.ต.2
	ผวธ.(ภ4) เพื่อดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป														ผบค.กพอ.กณ.
	2. การทบทวนมาตรฐานการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการและความ														
	คาดหวังของลูกค้า														
	2.1 ประเมินผลการดำเนินงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		4 ครั้ง		0.030	0.030		คณะทำงาน Smart
	(Front Manager : FM) ของ กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ตามตัวชี้วัดที่ กฟภ.														Customer Service
	กำหนด ผ่านระบบ Customers' Smile Feedback หรือแบบฟอร์ม FM-03														ผลส.กบส.
															กฟฟ.ชั้น1-3,กฟส.

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2563										งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล						
	2.2 ประเมินผลการบริการ PEA Shop ทุกแห่ง ตามเกณฑ์ที่ กฟภ.			1 ครั้ง		1 ครั้ง				2 ครั้ง		0.030	0.030	คณะทำงาน Smart	
	กำหนด (ตามเอกสารแนบ : เกณฑ์ประเมิน PEA Shop อนุมัติ ผวก. ลงวันที่			(กฟข.)		(ผวธ.(ภ4))								Customer Service	
	26 สิงหาคม 2562)													ผลส.กบส.	
														กฟฟ.ที่มี PEA Shop	
	2.3 ขอการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก										4.000		4.000	คณะทำงาน	
	(Government Easy Contact Center : GECC)													GECC ต.2	
	01 ประเมินตนเอง/สมัครเข้าร่วมโครงการฯ	100%								100%		0.030		กฟฟ.ที่ขอรับรอง	
	02 กฟข./ผวธ.(ภ4) ประเมินผล			100%						100%		0.030			
	03 สปน.ลงพื้นที่ตรวจประเมิน เพื่อให้การรับรอง			100%						100%		0.030			
	กฟต.2 : 10 แห่ง (กฟจ.นครศรีฯ, กฟจ.ตรัง, กฟจ.กระบี่, กฟจ.พังงา,														
	กฟอ.ทุ่งสง, กฟอ.เกาะสมุย, กฟอ.ถลาง, กฟส.หัวไทร, กฟย.อ.ลานสกา,														
	กฟย.อ.พรหมคีรี)														
	2.4 เชิญชวนให้ลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจผ่านระบบประเมินผล	65%		65%		65%		65%		65%					
	ความพึงพอใจ (Smile Box) ร้อยละ 65 ของลูกค้าที่ใช้บริการทั้งหมด ผ่านระบบ											0.015	0.015	ผลส.กบส.	
	Customers' Smile Feedback													กฟฟ. 1-3	
	- กำหนดเกณฑ์วัดผลการดำเนินงาน สำหรับ กฟฟ.ชั้น 1-3 และ PEA Shop													ผลส.กบส.	
	โดยเชิญชวนให้ลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจผ่านระบบประเมินผลความพึงพอใจ													กฟฟ. 1-3	
	(Smile Box) ร้อยละ 65 ของลูกค้าที่ใช้บริการทั้งหมด ผ่านระบบ														
	Customers' Smile Feedback														
	- กฟจ.นครศรีธรรมราช, กฟจ.สุราษฎร์ธานี,กฟจ.ตรัง,กฟจ.กระบี่	65%		65%		65%		65%		65%				ผลส.กบส.	
	กฟจ.พังงา, กฟจ.ภูเก็ต, กฟอ.ทุ่งสง, กฟอ.เกาะสมุย,, กฟอ.พุนพิน, กฟอ.ปากพนัง													กฟฟ. 1-3	
	กฟอ.ถลาง, กฟอ.ตะกั่วป่า, กฟฟ.ป่าตอง,														
	(ยกเว้น กฟฟ.กาญจนดิษฐ์, เวียงสระ, ท่าศาลา, ห้วยยอด ใช้การเรียกคิวรุ่นเก่า)														
	- PEA Shop นครศรีธรรมราช, PEA Shop สุราษฎร์ธานี, PEA Shop ตรัง	65%		65%		65%		65%		65%				ผลส.กบส.	
	PEA Shop ภูเก็ต, PEA Shop ทุ่งสง, PEA Shop เกาะสมุย, PEA Shop ถลาง													กฟฟ. 1-3	
														ที่มี PEA Shop	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2563								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ	
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ		รวม
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล					
	2.5 ให้ผู้สำรวจและวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจผ่าน ระบบประเมินผลความพึงพอใจ (Smile Box) กรณีที่ได้รับการประเมินตั้งแต่ 3 ลงไป โดยสำรวจผ่านระบบ Customers' Smile Feedback (สถานะ มกราคม - กันยายน)	100 ราย/กฟฟ.								100 ราย				ผลส.กบส.
										/กฟฟ.				กฟฟ. 1-3
												0.015	0.015	
	2.6 กรณี กฟฟ. ที่ไม่มี Smile Box ให้สำรวจความพึงพอใจ โดยใช้แบบฟอร์ม PEA-QN04 (สถานะ สหสม มกราคม - กันยายน)													ผลส. กบส.
	- กฟฟ. ชั้น 1 -3 จำนวน 300 ราย/กฟฟ./ปี	100 ราย		100 ราย		100 ราย				300 ราย				ผบค.กฟอ.กณ.
	- กฟส. จำนวน 300 ราย/กฟฟ./ปี	100 ราย		100 ราย		100 ราย				300 ราย				กฟส.
	- กฟย. จำนวน 100 ราย/กฟฟ./ปี	30 ราย		40 ราย		30 ราย				100 ราย				กฟย.อ.ตอนสัก
	2.7 ประกาศผลให้รางวัลแก่พนักงานลูกจ้างที่ผ่านเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจ โดยพิจารณาจากผลการประเมิน, พฤติกรรม, ข้อร้องเรียน และสุ่มสอบถามลูกค้าไตรมาสละ 1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		4 ครั้ง				ผลส.กบส.
														ผบค.กฟอ.กณ.
														กฟส., กฟย.
	2.8 นำผลประเมินความพึงพอใจมาวิเคราะห์ เพื่อปรับปรุงและพัฒนางานบริการภายในไตรมาส 4 ของทุกปี							1 ครั้ง		1 ครั้ง				ผลส.กบส.
														ผบค.
														กฟส., กฟย.
	2.9 ประสานงานส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดหา ติดตั้ง Smile box กฟฟ.1-3 ให้ครบถ้วน					3 กฟฟ				3 กฟฟ				ผบค. กรท.
แผนงานหลักที่ 4 แผนงานการพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	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)	รอกำเป้าหมายจาก กฟภ.										0.200	0.200	ผบค.กฟอ.กณ.
	1.2 จำนวนครั้งของการชำระเงินผ่าน PEA Smart plus ตามเป้าหมายที่ กฟภ.กำหนด (เป้าหมาย ไตรมาส 1-4)	รอกำเป้าหมายจาก กฟภ.												
	1.2.1 รายงานการชำระเงินผ่าน PEA Smart plus	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		4 ครั้ง				ผสบ.กรท.

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2563								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ	
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ		รวม
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล					
	1.3 ติดตามและวิเคราะห์ผลการใช้ Feature ต่างๆใน PEA Smart Plus เช่น													
	การชำระค่าไฟผ่าน APP , การต่อกลับมิเตอร์ , การขอใช้ไฟฟ้า พร้อม													
	รายงานผลให้ คณะกรรมการ PEA Smart Plus													
	1.3.1 การชำระค่าไฟผ่าน APP			1 ครั้ง				1 ครั้ง		2 ครั้ง				ผสб.กรท.
	1.3.2 การขอใช้ไฟฟ้า			1 ครั้ง				1 ครั้ง		2 ครั้ง				ผสб.กรท.
	1.3.3 การต่อกลับมิเตอร์			1 ครั้ง				1 ครั้ง		2 ครั้ง				ผสจ.กรท.
	2. แผนงานพัฒนาการให้บริการขอใช้ไฟฟ้าผ่าน Internet : Customer Online													
	Service (COS)													
	2.1 ติดตามประเมินผลการพัฒนาการให้บริการขอใช้ไฟฟ้าและการขยายเขต	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		4 ครั้ง		0.060	0.060	ผวธ.(ภ4)
	ไฟฟ้าผ่าน Internet : Customer Online Service (COS) เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ													ผบธ.กบส.
	(เป้าหมาย ไตรมาส 1-4)													ผสб.กรท.
	3. การใช้งานโปรแกรมระบบงานจดจ่ายไฟ (DMSX)													
	3.1 ให้ กฟฟ.ทุกแห่ง นำโปรแกรมระบบงานจดจ่ายไฟ (DMSX) มาใช้งาน โดย	100%		100%		100%		100%		100%				ผบป.กฟอ.กญ.
	ให้ตรวจสอบผลการดำเนินการผ่าน okr.pea.co.th													ผสจ.กรท.
	3.2 ร้อยละจำนวนผู้ใช้ไฟที่ถูกจดจ่าย ผ่านระบบ DMSX.เทียบกับจำนวน	รอค่าเป้าหมาย จาก กฟภ.												ผตป. กบญ.
	ผู้ใช้ไฟที่ถูกจดจ่ายทั้งหมด													
	3.3 วิเคราะห์ผลการดำเนินการ ในกรณีไม่บรรลุตามค่าเป้าหมายที่ กฟภ.	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		4 ครั้ง				ผตป. กบญ.
	กำหนด													
แผนงานหลักที่ 5 แผนงานการพัฒนากระบวนการให้	1. การขอใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ ตามแนวทาง Doing Business	100%		100%		100%		100%		100%		0.200	0.200	ผบธ.กบส.
บริการธุรกิจ ตามแนวทาง Doing Business :	World Bank													
World Bank	01 กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ดำเนินการภายใน 20 วันปฏิทิน	100%		100%		100%		100%		100%				ผบค./ผกส กฟอ.กญ.
	ประเมินจากงาน 4 ประเภท ดังนี้													
	01.1 METER 3 P 4 W 220/380V. 30(100) A.													
	แบบต้องปักเสาเข็มไลน์ติดมิเตอร์													
	01.4 METER 3 P 4 W 380/220V. 30(100) A.													
	แบบไม่ต้องปักเสาเข็มไลน์ติดมิเตอร์													
	01.2 METER 1 P 2 W 220 V. With CT.													
	01.3 METER 3 P 4 W 380/220 V. With. CT.													
	02 รวบรวมผลการดำเนินการของ กฟฟ. หน่วยงานสรุปรายงาน เดือนละ 1 ครั้ง	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		12 ครั้ง				ผบธ.กบส.
														กฟฟ. 1-3, กฟส.

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563
(ทบทวนครั้งที่ 1)
1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
SO3 Customer Focused
มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ
ของทุกกลุ่มลูกค้า

ด้าน Customer
2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาวและ
รักษฐานลูกค้ารายสำคัญ (CRM)
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาวและ
รักษฐานลูกค้ารายสำคัญ

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
2.4 ความพึงพอใจลูกค้า Key Account, High Value
6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ความพึงพอใจลูกค้า Key Account, High Value

4. เป้าหมาย
ระดับ 4.34
7. เป้าหมาย
ระดับ 4.34

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2563								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ	
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ		รวม
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล					
แผนงานหลักที่ 6 แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาฐานลูกค้า High Value และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนในการให้บริการลูกค้า	1. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าเป้าหมายด้วยกิจกรรมดังนี้ 1.1 ประสานงานและสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ตามข้อมูล BOI/หน่วยงาน ท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		4 ครั้ง		0.060	0.060	ผลส.กบส.
	1.2 รายงานผลการบริการเสริมพิเศษโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ตามหลักเกณฑ์ กฟภ. (ลูกค้าที่ได้รับบริการเสริมฯ ลูกค้ารายสำคัญ จำนวน 198 ราย ให้รายงานผลการให้บริการภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส)	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		4 ครั้ง		0.300	0.300	ผลส.กบส.
	1.3 การเยี่ยมเยือนลูกค้า High value/ลูกค้ารายสำคัญ 01 จัดทำแผนการเยี่ยมเยือนลูกค้า และขออนุมัติ	1 ครั้ง												ผบค.กฟอ.กญ.
	เป้าหมาย รผก./ผู้แทน ไตรมาสละ 1 ราย อช./ผู้แทน ไตรมาสละ 3 ราย ผจก. กฟฟ.1-3 ไตรมาสละ 6 ราย	100%		100%		100%		100%		100%		0.060	0.060	ผวธ.(ภ4)
	02 บันทึกแผนงานในระบบสารสนเทศ (BIC SAP/CRM Plus) 03 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์สารสนเทศที่สำคัญของลูกค้า	100%		100%		100%		100%		100%				ผลส.กบส.
	และแนวทางปรับปรุงแก้ไข (สรุปผลจากการเยี่ยมเยือนลูกค้า) 04 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ โดย KAMR (ยอดให้เป็นไปตามการวิเคราะห์ความเป็นลูกค้าของ กศฟ.)	100%		100%		100%		100%		100%		0.300	0.300	ผบค.กฟอ.กญ.
	เป้าหมาย กฟต.2 จำนวน 198 ราย 05 สรุปผลฯ และบันทึกผลการเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญตามแบบฟอร์มที่กำหนดลงในระบบสารสนเทศ (BIC SAP/CRM Plus)	100%		100%		100%		100%		100%				ผลส.กบส.
														ผบค.กฟอ.กญ.

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2563								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ	
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ		รวม
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล					
	1.4 การจัดสัมมนาผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่													
	01 สำรวจความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายตามแบบฟอร์มที่	1 ครั้ง								1 ครั้ง				ผลส. กบล.
	ผวธ.(ภ4) กำหนด	(ภายใน ก.พ.)								(ภายใน ก.พ.)				ผบค.กฟอ.กญ.
	02 จัดทำแผนการสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ประจำปีและขออนุมัติ	1 ครั้ง								1 ครั้ง				ผลส. กบล.
		(ภายใน มี.ค.)								(ภายใน มี.ค.)				ผบค.กฟอ.กญ.
	03 จัดสัมมนาผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ในลักษณะ Cluster หรือ			100%		100%		100%		100%		6.000	6.000	ผลส. กบล.
	พิจารณาตามความเหมาะสมของพื้นที่ โดยหลักเกณฑ์การจัดสัมมนาฯ													ผบค.กฟอ.กญ.
	ให้เป็นไปตามอนุมัติ ผวก.													(ที่เข้าหลักเกณฑ์)
	04 สรุปรายงานการดำเนินการและวิเคราะห์ผลการจัดสัมมนา			1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		3 ครั้ง				ผลส. กบล.
	ทุกไตรมาส													
	2. สนับสนุนการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้ากับเจ้าหน้าที่ KAMR จาก					1 ครั้ง				1 ครั้ง		0.060	0.060	ผลส. กบล.
	PEA Call Center โดยจัดทำฐานข้อมูลของลูกค้ารายสำคัญ/ข้อมูลของ													ผบค.กฟอ.กญ.
	พนักงาน KAMR (รายชื่อพนักงาน KAMR, เบอร์โทรศัพท์, รายชื่อลูกค้าที่ดูแล)													
	3. สรุปผลความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจเสริม	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		4 ครั้ง				ผลส.กบล.
	(ไตรมาสละ 200 ราย) ผ่าน QR Code และจัดส่งผลสำรวจฯ ให้													ผบค.กฟอ.กญ.
	ผวธ.(ภ4) ทราบ ภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส													
	4. สรุปผลการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า โดยวิธีโทรศัพท์สอบถาม	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		4 ครั้ง		0.060	0.060	ผลส.กบล.
	ความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ 15 วัน (ปีละ 400 ราย/เขต)													

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2563								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ	
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ		รวม
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล					
แผนงานหลักที่ 7 แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการ ข้อร้องเรียน	1. ประชุมชี้แจงเชิงปฏิบัติการแนวทางการบริหารจัดการข้อร้องเรียน	1 ครั้ง								1 ครั้ง		0.600	0.600	ผลส.กบล.
	2. บริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า ตามอนุมัติคู่มือ "เพิ่มประสิทธิภาพ การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ."													
	01 ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ร้องเรียนภายใน 5 วัน 100%	100%		100%		100%		100%		100%				
	02 ตรวจสอบข้อเท็จจริงกำหนดแนวทางแก้ไขป้องกัน และชี้แจงให้แก	100%		100%		100%		100%		100%				
	ลูกค้าเป็นที่เข้าใจภายใน 30 วัน เทียบกับจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด													ผลส.กบล.
	03 ตรวจสอบข้อเท็จจริงกำหนดแนวทางแก้ไขป้องกัน และชี้แจงให้แก	70%		70%		70%		70%		70%				ผบค.กฟผ.กณ.
	ลูกค้าเป็นที่เข้าใจภายใน 15 วัน เทียบกับจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด													กฟส.
	04 การแนบเอกสารปิดข้อร้องเรียนพร้อมการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า	100%		100%		100%		100%		100%				กฟย.
	05 สำนวความพึงพอใจภายหลังแก้ไขข้อร้องเรียน ทุกราย	100%		100%		100%		100%		100%				
	(แยกตามประเภทข้อร้องเรียน ตามมาตรฐานการบริการ)													
	06 วิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าหลังได้รับการแก้ไข	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		4 ครั้ง				ผลส. กบล.
	ข้อร้องเรียน จากผลการสำรวจโดย PEA Call Center													
	เป้าหมาย (ทุกไตรมาส)													
กฟต.2 4 ครั้ง														
	3. รายงานผลการวิเคราะห์ข้อร้องเรียน ประเภทคุณภาพไฟฟ้า หัวข้อย่อย	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		4 ครั้ง				คณะฯ จัดการ
	ไฟตก และไฟกระพริบ													ข้อร้องเรียน ต.2
														ผลส.กบล.
แผนงานหลักที่ 8 แผนงานพัฒนาศักยภาพพนักงานใน ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	1. วิเคราะห์ความต้องการการพัฒนาบุคลากรด้านลูกค้าแล้วนำมากำหนด	1 ครั้ง								1 ครั้ง				ผลส.กบล.
	หลักสูตรสำหรับการอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากร(ภายใน/ภายนอก)													
	ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการลูกค้า													
	ในปี 2563 มีการอบรม 2 หลักสูตร													
	1.จิตวิทยาการสื่อสารและการจัดการข้อร้องเรียน	1 ครั้ง								1 ครั้ง				ผลส.กบล.
	2.เทคนิคการขายและการบริหารอย่างมืออาชีพ	1 ครั้ง								1 ครั้ง				ผลส.กบล.

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2563								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ	
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ		รวม
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล					
	2.อบรมเชิงปฏิบัติการผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้าของ กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส.			1 ครั้ง						1 ครั้ง		0.600	0.600	ผวธ.(ภ4)
	- พิจารณาผู้เข้าร่วมอบรม/ประสานงานการฝึกอบรมร่วมกับ ผวธ.(ภ4)			1 ครั้ง						1 ครั้ง				ผลส.กบส.
	3.อบรมเชิงปฏิบัติ พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) ของ			1 ครั้ง						1 ครั้ง		0.600	0.600	ผวธ.(ภ4)
	กฟฟ.ชั้น1-3, และ กฟส.			1 ครั้ง						1 ครั้ง				ผลส.กบส.
	- พิจารณาผู้เข้าร่วมอบรม/ประสานงานการฝึกอบรมร่วมกับ ผวธ.(ภ4)													
	4. ประเมินการไฟฟ้าทุกแห่งของสายงานภาค 4 ตามเกณฑ์ การไฟฟ้าดีเด่น													คณะทำงาน
	ของ กฟภ. เพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการผ่านระบบสารสนเทศ													กฟฟ.ดีเด่น ต.2
	และคัดเลือก การไฟฟ้าดีเด่น													กฟฟ.1-3, กฟส.
	01 ประเมินตนเองตามเกณฑ์การไฟฟ้าดีเด่น ของ กฟภ. ปี 2562			1 ครั้ง						1 ครั้ง				กฟย.
	(ตามเอกสารแนบ : เกณฑ์การไฟฟ้าดีเด่น ของ กฟภ. รอบคัดกรอง ปี 2562)													
	02 ตรวจสอบ และรวบรวมผลการประเมินตนเองตามเกณฑ์ฯ พร้อม			1 ครั้ง						1 ครั้ง		0.060	0.060	
	แจ้งผลฯ ให้ ผวธ.(ภ4)													
	03 ประกาศผลการคัดเลือก กฟฟ. ที่ผ่านเกณฑ์ระดับมาตรฐาน และ					1 ครั้ง				1 ครั้ง				
	มอบรางวัลโดย รผก.(ภ4)													
	04 วิเคราะห์ กฟฟ. ที่มีคะแนนการประเมินการไฟฟ้าดีเด่นที่คะแนน								1 ครั้ง	1 ครั้ง				
	ต่ำกว่า 50% เพื่อปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการลูกค้าอย่างมี													
	ประสิทธิภาพ													
	5. ประเมิน กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ของสายงานภาค 4 ด้านผู้จัดการ													คณะทำงาน
	ศูนย์งานบริการลูกค้า (FM) เพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการผ่าน													กฟฟ.ดีเด่น ต.2
	ระบบสารสนเทศ และคัดเลือกการไฟฟ้าดีเด่น ด้านผู้จัดการศูนย์งาน													กฟฟ.1-3, กฟส.
	บริการลูกค้า (FM)													
	01 ประเมินตนเองตามเกณฑ์คัดเลือกการไฟฟ้าดีเด่น ด้านผู้จัดการศูนย์			1 ครั้ง						1 ครั้ง				
	งานบริการลูกค้า (FM) (เอกสารแนบ : เกณฑ์ประเมิน กฟฟ.ดีเด่น													
	ด้านบริการลูกค้า โดย ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า)													
	02 ตรวจสอบ และรวบรวมผลการประเมินตนเองตามเกณฑ์ฯ			1 ครั้ง						1 ครั้ง		0.060	0.060	
	พร้อมแจ้งผลฯ ให้ ผวธ.(ภ4)													
	03 ประกาศผลการคัดเลือก กฟฟ. ที่ผ่านเกณฑ์ระดับมาตรฐาน					1 ครั้ง				1 ครั้ง		0.060	0.060	
	และมอบรางวัลโดย รผก.(ภ4)													

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2563								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ	
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ		รวม
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล					
	6. ประเมินการไฟฟ้าที่มี PEA Shop ทุกแห่ง ของสายงานการไฟฟ้าภาค 4													คณะทำงาน
	ตามเกณฑ์ประเมินที่ กฟฟ.กำหนด และคัดเลือก PEA Shop ดีเด่น													กฟฟ.ดีเด่น ต.2
	01 ประเมินตนเองตามค่าเกณฑ์วัด ผวก. ลงวันที่ 26 สิงหาคม 2562			1 ครั้ง						1 ครั้ง				PEA Shop ทุกแห่ง
	(เอกสารแนบ : เกณฑ์การคัดเลือก PEA Shop)													
	02 ตรวจสอบ และรวบรวมผลการประเมินตนเองตามเกณฑ์ฯ พร้อม			1 ครั้ง						1 ครั้ง		0.060	0.060	
	แจ้งผลฯ ให้ ผวธ.(ภ4)													
	03 ประกาศผลการคัดเลือก PEA Shop ที่ผ่านเกณฑ์ระดับมาตรฐาน					1 ครั้ง				1 ครั้ง		0.060	0.060	ผวธ.(ภ4)
	และมอบรางวัลโดย รผก.(ภ4)													
	7. ประเมิน KAMR ของสายงานการไฟฟ้าภาค 4 ตามคู่มือบริหารลูกค้า													คณะทำงาน
	รายสำคัญและคัดเลือก KAMR ดีเด่น													กฟฟ.ดีเด่น ต.2
	01 ประเมินตนเองตามคู่มือบริหารลูกค้ารายสำคัญ (รายละเอียดของ			1 ครั้ง						1 ครั้ง				กฟฟ.ชั้น 1-3
	เกณฑ์การคัดเลือกจะแจ้งภายหลังต่อไป)													
	02 ตรวจสอบ และรวบรวมผลการประเมินตนเองตามเกณฑ์ฯ			1 ครั้ง						1 ครั้ง		0.060	0.060	
	พร้อมแจ้งผลฯ ให้ ผวธ.(ภ4)													
	03 ประกาศผลการคัดเลือก KAMR ที่ผ่านเกณฑ์ระดับมาตรฐาน					1 ครั้ง				1 ครั้ง		0.060	0.060	ผวธ.(ภ4)
	และมอบรางวัลโดย รผก.(ภ4)													

