

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2560

ด้าน Customer Value Proposition

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน - ความพึงพอใจของลูกค้า - ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account) - ความสำเร็จในการบูรณาการฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อยกระดับการให้บริการลูกค้า	4. เป้าหมาย ระดับ 4.31 ระดับ 4.14 ร้อยละ 100
	5. กลยุทธ์ระดับสายงาน CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้น	6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน - ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในสายงานฯ - ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)	7. เป้าหมาย ราคาเป้าหมาย ราคา

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2560								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล					
แผนงานหลักที่ 15 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	1. ปรับปรุงกระบวนการทำงานยกระดับคุณภาพการบริการลูกค้า ให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	100%		100%		100%		100%					ผบธ.	กบล.
	มีประสิทธิภาพโดยนำมาตรฐานใหม่ของ กฟผ.													กฟส.บพ..
	มาใช้ในการดำเนินงาน													
	เป้าหมาย ทุก กฟผ.													
	2. กำกับดูแลและติดตามประเมินประสิทธิผลของการให้บริการลูกค้า ตามมาตรฐานใหม่ของ กฟผ.	-		-		-		85%					ผบธ.	กบล.
	เป้าหมาย ดำเนินการภายในระยะเวลาที่มาตรฐาน												ผบด.	กฟส.บพ..
	กำหนดได้ไม่น้อยกว่า 85%		90%											
	3. คู่มือบริการประชาชน (จำนวน 4 คู่มือ)	100%	100%			-		-					ผบธ.	กบล.
	01 การขอใช้ไฟฟ้าประเภทติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า ในเขตเมือง												ผบด.	กฟส.บพ..
	กรณีตรวจสอบการเดินสายภายในก่อนชำระค่าธรรมเนียม													
	02 การขอใช้ไฟฟ้าประเภทติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า ในเขตเมือง													

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2560								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล					
	กรณีชำระค่าธรรมเนียมก่อนตรวจสอบการเดินสายภายในก่อน													
	03 การขอใช้ไฟฟ้าประเภทติดตั้งมีเตอร์ไฟฟ้า ในเขตชนบท													
	กรณีตรวจสอบการเดินสายภายในก่อนชำระค่าธรรมเนียม													
	04 การขอใช้ไฟฟ้าประเภทติดตั้งมีเตอร์ไฟฟ้า ในเขตชนบท													
	กรณีชำระค่าธรรมเนียมก่อนตรวจสอบการเดินสายภายในก่อน													
	เป้าหมาย ขยายผลให้ไปยัง กฟย. ทุกแห่ง													
แผนงานหลักที่ 16 งานพัฒนาการให้บริการที่ดี	1. จัดให้มีระบบข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า (โทรศัพท์	-		-		-		-					ผลส.	กบส.
แก้ลูกค้าจากการรับฟังเสียงลูกค้า	สอบถามความพึงพอใจภายในหลังจากใช้บริการ 15 วัน)													กฟส.บพ..
	เป้าหมาย รอค่าเป้าหมาย													
	2. จัดให้มี พนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้	13 กฟฟ.		-		-		-					ผลส.	กบส.
	บริการ (Front Manager) รวมถึงบริหารจัดการปริมาณ	1 ครั้ง		-		-		-						กฟฟ.
	ลูกค้าที่มาใช้บริการได้ตามกระบวนการและสถานการณ์													
	เพื่อสร้างให้เกิด Customer Experience ที่ดี													
	เป้าหมาย 01 คัดเลือกและแต่งตั้ง กฟฟ.จตุรรวมงาน ละ 1 คน													
	02 ให้จัดทำบันทึกแต่งตั้ง Front Manager พร้อม													
	กำหนดระยะเวลาในการทำงาน													
	3. การจัดการข้อร้องเรียน													
	01 ดำเนินการตามคู่มือมาตรฐานคุณภาพบริการ	100%		100%		100%		100%					ผลส.	กบส.
	02 สรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน ทุกไตรมาส	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผบต.	กฟส.บพ..
	03 จัดทำแผน/แนวทางการปฏิบัติเชิงป้องกัน	1 ครั้ง		-		-		-						
	เป้าหมาย													
	1. จัดประชุมชี้แจงแนวทางปฏิบัติเชิงป้องกัน (ไตรมาส 1)													
	2. สรุปปัญหาและวางแผนแนวทางแก้ไขร่วมกับ Best Practice													
	3. ดำเนินการตามแนวทางที่กำหนดไว้													
	4. วัดผลการดำเนินการเป็นรายไตรมาส													
แผนงานหลักที่ 17 แผนพัฒนาการขายและ	1. จัดทำ Website												ผสบ.	คณะทำงาน
บริหารกลุ่มลูกค้า	01 ตั้งคณะทำงานจัดทำ Website	1 ครั้ง	1 ครั้ง	-		-		-						กรท.
	02 ปรับปรุงและพัฒนาข้อมูลบน Website PEA	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง						กฟส.บพ..

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2560								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล					
	เพื่อให้รองรับความต้องการของลูกค้า สนับสนุนการสร้าง													
	ความสัมพันธ์กับลูกค้า และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูล													
	ข่าวสารงานบริการลูกค้าให้เป็นปัจจุบันอย่างต่อเนื่อง													
	03 สรุปรายงานผลการดำเนินการให้ ผวธ.(ภ4) ทุกไตรมาส	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง						
	2. การบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management)												ผลส.	กบส.
	2.1 การดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account Management													กฟฟ.
	01 พิจารณาคัดเลือกการไฟฟ้า	1 ครั้ง		-		-		-						
	02 คัดเลือกลูกค้ารายสำคัญ และพนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ	1 ครั้ง		-		-		-						
	03 พิจารณา อนุมัติ การไฟฟ้า, พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ และลูกค้ารายสำคัญ	1 ครั้ง		-		-		-						
	04 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้ารายสำคัญลงในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศฯ	1 ครั้ง		-		-		-						
	05 บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าตามคู่มือ	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง						
	06 บันทึกข้อมูลการติดต่อสื่อสารกับลูกค้ารายสำคัญลงในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศฯ	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง						
	07 สรุปผลการดำเนินงานและปัญหาจากระบบฐานข้อมูลสารสนเทศฯ	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง						
	08 สรุวจความพึงพอใจของลูกค้ารายสำคัญ	-		-		1 ครั้ง		-						
	09 สรุป วิเคราะห์ผล เสนอคณะกรรมการบริหารลูกค้ารายสำคัญ							1 ครั้ง						
	10 ติดตามประเมินผล	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง						
	เป้าหมาย รอค่าเป้าหมาย													
	3. การเขียนเขียนลูกค้ารายสำคัญ	10%		45%		80%		100%					ผลส.	กบส.
	01 รายสำคัญ 100% ทุกราย													กฟฟ.
	กฟต.1 จำนวน 234 ราย													

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2560								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล					
	4. การสูญเสียลูกค้า กฟภ. ให้กับ SPP													
	01 รายงานการสูญเสียลูกค้า กฟภ. ให้กับ SPP	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผลส.	กบล.
	02 รายงานผล VSPP ที่เชื่อมโยงกับ กฟภ. (ตามแบบฟอร์มที่ ผวธ.(ก4) กำหนด) ให้ ผวธ.(ก4) เพื่อรายงานคณะทำงาน SEPA หมวด 3 ต่อไป	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผลสอ.	กหว.
	*กฟต.1 รายงานผลภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส													
	03 ผวธ.(ก4) สรุปผลแจ้งคณะทำงาน SEPA หมวด 3													ผวธ.(ก4)
	เป้าหมาย รอค่าเป้าหมาย													
	5. บริการเสริมพิเศษโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ตามหลักเกณฑ์	-		-		6 ราย		-					ผลส.	กบล.
	(รายงานภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส)												ผลสอ.	กหว.
	เป้าหมาย ทุกรายที่เข้าตามหลักเกณฑ์ (20ล้าน												ผชฟ.	กชช.
	กฟต.1 จำนวน...6 .ราย													กบช.
แผนงานหลักที่ 18 แผนพัฒนาการบริการลูกค้า	1. งานขยายสัดส่วนการแจ้งค่าไฟฟ้า และข้อมูลอื่นๆ													
	ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้วยการส่งข้อความสั้น (sms)													
	01 จำนวนผู้ใช้ไฟที่สมัครใช้บริการแจ้งค่าไฟผ่าน SMS	100%		100%		100%		100%					ผลสบ.	กรท.
	เป้าหมาย 100% ในปี 2560 ของผู้ใช้ไฟที่ชำระเงินที่													
	สำนักงานและ PEA Shop ที่ยังไม่สมัครใช้บริการ SMS													
	(จากฐานข้อมูลผู้ใช้ไฟ จากโปรแกรม SMS)													
	2. แจ้งผลการขยายสัดส่วนการแจ้งค่าไฟฟ้าฯ ของ กฟช.	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผลสบ.	กรท.
รอกำเป้าหมาย จาก ก.4	เข้า Line กลุ่ม กฟภ.ภาคใต้												ผลส.	กบล.
	(ส่งผลการดำเนินการจาก กิจกรรมที่ 1 เข้าในกลุ่ม Line ซึ่งมีอยู่แล้ว)													กฟฟ.
	3. One Touch Service													
	01 ปรับปรุงขั้นตอนกระบวนการงานเพื่อให้บริการแบบ													
	One Touch Service (ระยะเวลา ก.ค. 2559 - ธ.ค. 2560)													
	01.1 จัดวางระบบงานแบบ One Touch Service ให้กับการไฟฟ้าทุกแห่ง	-		-		1 ครั้ง		-					ผบธ.	กบล.
	ระยะที่ 1 การไฟฟ้าจุดรวมงานและสาขา และ ระยะที่ 2 สาขาย่อย													กฟฟ.

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2560								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล					
ปัญหา														
กฟส.กยบุรี ติดขัดการดำเนินการเนื่องจากพึ่งยฐานะเป็น กฟส.	02 ติดตามและประเมินผลดำเนินงาน (ระยะเวลา ม.ค. 2560 - ธ.ค. 2560)	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					ผบธ.	กบล.
ลูกค้าดูแลที่ GIS ไม่เข้าใจ	02.1 ตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานให้เป็นไปตาม													กฟฟ.
ลูกค้าเดินสายไฟฟ้าภายในไม่เรียบร้อยไม่สามารถจ่ายไฟได้	เป้าหมาย รายงานทุกเดือนและทุกไตรมาส													
	4. ถ่ายทอดกลุ่มลูกค้า ส่วนตลาด (ด้านพลังงานและ	-		1 ครั้ง		-		-					ผลส.	กบล.
	การให้บริการธุรกิจเสริม) และลูกค้าเป้าหมาย													กฟฟ.
	วิธีการให้ผู้ปฏิบัติสามารถดำเนินการเป็นไปในทางเดียวกัน													
	01 ประชุมชี้แจง													
	5. แผนงานจำแนกตามช่องทาง และระยะเวลาที่ลูกค้า													
	ต้องการในบริการขอใช้ไฟฟ้าติดตั้งมิเตอร์ (สำรวจประมาณ 400 ราย รอเป้าหมาย ก.4)													
	01 จำแนกช่องทางและสำรวจระยะเวลาที่ลูกค้าต้องการ	-		-		-		1 ครั้ง					ผลส.	กบล.
	ในบริการขอใช้ไฟฟ้าติดตั้งมิเตอร์													กฟฟ.
	02 สรุปรายงานผลสถิติการใช้ช่องทางและระยะเวลา	-		-		-		1 ครั้ง					ผลส.	กบล.
	ส่ง ผวธ.(ก4)													กฟฟ.
	คำเป้าหมาย ภายในไตรมาส 4													
	6. ประเมินประสิทธิภาพการส่งจ่ายตามความต้องการ													
	การใช้ไฟฟ้าของลูกค้าที่เพิ่มสูงขึ้น													
	01 จัดส่งข้อมูล (รายละเอียด)													
	(รายงานภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส)													
	01.1 งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการด้านเทคนิค	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผบธ.	กบล.
	มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟ													
	01.2 สรุปงานขยายเขตใหม่ (>500 kVA)	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผบธ.	กบล.
	01.3 สรุปงานโครงการ คพม. , คชก. , คฟก.	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผจร.	กกค.
	01.4 รายงาน load สูงสุดแยกตามสถานี	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผคฟ.	กปบ.
	01.5 รายงานข้อมูลพยากรณ์ความต้องการไฟฟ้าระดับภูมิภาค	-		-		1 ครั้ง		-					ผวร.	กาว.
	(ปีละ1 ครั้ง ไตรมาส 3)													
	01.6 รายงานค่าดัชนีความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้าและการ	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผวว.	กปบ.
	วิเคราะห์เหตุการณ์/สถิติการทำงานของอุปกรณ์ป้องกันที่													
	ส่งผลต่อคำดัชนีฯ (ทุกไตรมาส)													

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2560								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล					
	7 การขยายผลการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าอัตโนมัติให้แก่ลูกค้า													
	รายใหญ่ ผ่านนวัตกรรม Smart Invoice													
	01 เชิญชวนลูกค้าให้ลงทะเบียน (Fax & E-mail)	-		-		-		10%					ผลส.	กรท.
	เพื่อรับบริการให้เพิ่มขึ้นอย่างน้อยปีละ 10% ของจำนวน													กฟฟ.
	ลูกค้าที่ลงทะเบียนเดิม (ระยะเวลา ม.ค. 2560 - ธ.ค. 2562)													
	02 เชิญชวนลูกค้ารายใหญ่ให้ใช้บริการแจ้งค่าไฟฟ้า	-		-		-		50%					ผลส.	กรท.
	Smart Invoice ไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนลูกค้า													กฟฟ.
	รายใหญ่ทั้งหมด (ระยะเวลา ม.ค. 2560 - ธ.ค. 2562)													
	03 ติดตามประเมินผลจำนวนลูกค้าที่ลงทะเบียนรับ	20%		20%		20%		20%					ผลส.	กรท.
	การบริการและความสำเร็จของการส่ง SMS (ทุกไตรมาส)													
	เป้าหมาย ร้อยละ 20 ของผู้ใช้ไฟรายใหญ่													
	8.ระบบงานรองรับการเชื่อมโยงข้อมูลจากฐานข้อมูลทะเบียน												ผลส.	กรท.
	กลางของกรมการปกครอง เชื่อมต่อฐานข้อมูลระบบ													
	ทะเบียนราษฎร์ (Smart Card)													
ดูให้สอดคล้องกับค่าเป้าหมายของ สนย.หรือ มท. ที่ให้ดำเนิน 100%	เป้าหมาย 01 ขยายผลถึง กฟย. ทุกแห่ง	25%		50%		75%		100%						
	02 ร้อยละ 30 ของผู้ใช้ไฟรายใหม่	30%		30%		30%		30%						
	9.จัดฝึกอบรมคู่ค้า/ผู้รับจ้างงานบริการด้านมิเตอร์/จดหน่วย	-		1 ครั้ง		-		-					ผลป.	กบญ.
	แจ้งหนี้ (การตัดมิเตอร์และการจดหน่วย)													กบส.
	เป้าหมาย 1 ครั้งต่อปี													กฟฟ.
แผนงานหลักที่ 12 งานจัดทำระบบการบริหาร ความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM)	1. แต่งตั้งพนักงานอย่างน้อย 1 ราย เพื่อดูแล ติดตามและ	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผลส.	กอก.
	ตรวจสอบการตอบชี้แจงลูกค้าซึ่งใช้การสื่อสารประชาสัมพันธ์													กฟฟ.
	ผ่านช่องทาง Facebook ของการไฟฟ้าในสังกัด													
	เป้าหมาย รายงานผลทุกไตรมาส													
	2. ศึกษากระบวนการที่เกี่ยวข้องพร้อมกำหนดแผนการ													ผวธ.(ก4)
	ปรับปรุงระบบ													
	เป้าหมาย 100% ตามแผน													
	3. บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย สำหรับลูกค้า	100%		100%		100%		100%					ผลส.,ผวฟ.	กบส.
	ที่มีค่าไฟฟ้ามากกว่า 20 ล้านบาท/เดือน และลูกค้าที่มี												ผลตบ.,ผบอ.	กบษ.
	ค่าไฟฟ้า 10-20 ล้านบาท/เดือน และลูกค้าในพื้นที่ที่มี													กฟฟ.
	การแข่งขันกับ SPP													
	เป้าหมาย 100% ตามแผน													

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2560								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล					
แผนงานหลักที่ 20 โครงการให้บริการลูกค้า ผ่าน Applications และ Website แบบครบวงจร (PEA Smart Application for Customer Services)	1. โครงการระบบบริการส่ง SMS (ข้อความสั้น) กรณีแจ้งแผนดับไฟถึงผู้ใช้ไฟ เป้าหมาย ลูกค้ารายใหญ่ทุกรายที่มีข้อมูลเบอร์โทรศัพท์ ถูกต้อง ครบ 100%	25%	25%	50%		75%		100%					ผลส. ผกป.	กรท. กฟส.บพ.
	2. Line Group ลูกค้าสำคัญในแต่ละพื้นที่ เป้าหมาย การไฟฟ้าจัดรวมงานทุกแห่ง	100%		100%		100%		100%					ผลส. กฟฟ.	กบล.
สอดคล้องกับ one touch service	3. ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (SCS) เป้าหมาย กฟย. ทุกแห่งนำระบบไปใช้งาน	25%		50%		75%		100%					ผลส.	กรท.
แผนงานหลักที่ 21 งานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	1. เยี่ยมเยือนลูกค้า High value และ/หรือลูกค้ารายสำคัญ 01 จัดทำแผนการเยี่ยมเยือนลูกค้า และขออนุมัติ เป้าหมาย : อช./ผู้แทน ไตรมาสละ 3 ราย ผจก. กฟฟ.1-3 ไตรมาสละ 3 ราย												ผลส.	กบล. กฟฟ.
		3 ราย		3 ราย		3 ราย		3 ราย						
		39 ราย		39 ราย		39 ราย		39 ราย						
	02 บันทึกแผนงานในระบบสารสนเทศ (Bic SAP) 03 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์สารสนเทศที่สำคัญของ ลูกค้าและแนวทางปรับปรุงแก้ไข													
	2. การเยี่ยมเยือนลูกค้า High Value 100% ของลูกค้า Hight Value (H) กฟต.1 จำนวน 66 ราย	10%		45%		80%		100%					ผลส. กฟฟ.	กบล.
	3. การสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ 01 จัดทำแผนการสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ประจำปี และขออนุมัติ ภายในเดือน มี.ค. เป้าหมาย ทุก กฟฟ. ที่เข้าหลักเกณฑ์การจัดสัมมนา กฟต.1 จำนวน 9 กฟฟ.	1 ครั้ง		-		-		-					ผลส.	กบล. กฟฟ.
		-		-		9 กฟฟ.		-						
	02 สรุปรายงานวิเคราะห์ผลการจัดสัมมนา ทุกไตรมาส	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผลส.	กบล. กฟฟ.

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2560								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล					
แผนงานหลักที่ 22 แผนงานสำรวจเพื่อการเรียนรู้	1. สำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและการตลาด													
เกี่ยวกับลูกค้าและตลาดธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า	ธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า													
	เป้าหมาย สำรวจ 1 ครั้งตามที่คณะกรรมการกำหนด													
	01 ร่วมดำเนินการที่ปรึกษาโครงการ													
	2. การติดตามข้อมูลป้อนกลับ (เสียงของลูกค้า)													
	โดยการสอบถามความพึงพอใจทางโทรศัพท์													
	01 ลูกค้าที่อยู่อาศัย													
	01.1 งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์จนถึงมีไฟฟ้าใช้	39 ราย		39 ราย		39 ราย		39 ราย					ผลส.	กบล.
	(รายงานภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส)													กฟฟ.
	เป้าหมาย กฟฟ. ชั้น 1-3 ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส													
	กฟต.1 13 กฟฟ. (39 ราย)													
	01.2 งานขยายเขตแรงต่ำ และติดตั้งมิเตอร์	39 ราย		39 ราย		39 ราย		39 ราย					ผลส.	กบล.
	(รายงานภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส)													กฟฟ.
	เป้าหมาย กฟฟ. ชั้น 1-3 ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส													
	กฟต.1 13 กฟฟ. (39 ราย)													
	02 ลูกค้าพาณิชย์													
	02.1 งานขยายเขตการติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายจนถึง	3 ราย		3 ราย		3 ราย		3 ราย					ผลส.	กบล.
	มีไฟฟ้าใช้ภายหลังจ่ายไฟแล้ว 15 วัน													กฟฟ.
	(รายงานภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส)													
	เป้าหมาย กฟช. ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส													
	กฟต.1 3 ราย													
	03 ลูกค้าอุตสาหกรรม													
	03.1 งานขยายเขตการติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายจนถึง	3 ราย		3 ราย		3 ราย		3 ราย					ผลส.	กบล.
	มีไฟฟ้าใช้ภายหลังจ่ายไฟแล้ว 15 วัน													กฟฟ.
	(รายงานภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส)													
	เป้าหมาย กฟช. ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส													
	กฟต.1 3 ราย													

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2560								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล					
	04 ลูกค้าอื่นๆ (นอกเหนือจาก ข้อ 2.1, 2.2, 2.3)													
	04.1 งานขยายเขตการติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายจนถึง มีไฟฟ้าใช้ภายหลังจ่ายไฟแล้ว 15 วัน (รายงานภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส)	3 ราย		3 ราย		3 ราย		3 ราย					ผลส.	กบล.
	เป้าหมาย กฟช. ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส													กฟฟ.
	กฟต.1 3 ราย													
	3. ปรับปรุงกระบวนการทำงาน จากผลวิเคราะห์การสำรวจ	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผลส.	กบล.
	ความพึงพอใจ และข้อมูลป้อนกลับ													กฟฟ.
	01 ติดตามผลการปรับปรุง (ทุกไตรมาส)													
แผนงานหลักที่ 23 แผนการดำเนินการ	1. ระบบการจัดการคิว และกล่องประเมินผลความพึงพอใจ													
ตามแผนแม่บทการให้บริการลูกค้า	เป้าหมาย 100%													
	01 สรุปรายงานผล และปัญหาอุปสรรค ทุกไตรมาส	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผลส.	กบล.
	02 สัดส่วนการกดประเมินความพึงพอใจผ่านระบบกล่อง							40%						กฟฟ.
	2. ประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) เทียบกับจำนวนคิว	40%		40%		40%		40%						คณะทำงาน
	ทั้งหมด													กฟฟ.
	เป้าหมาย ร้อยละ 40 ของคิวทั้งหมด													
	3. งานเปิดศูนย์บริการลูกค้า PEA SHOP													คณะทำงาน
	เป้าหมาย รอคำนเป้าหมาย													กฟฟ.
	กฟต.1 จำนวน...4 แห่ง (ระนอง,หลังสวน,ปราณบุรี,ชะอำ)													
	4. PEA Shop, PEA Mobile Shop และปรับปรุง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง						คณะทำงาน
	Front Office (กฟต.1 ไม่มีแผนดำเนินการ)													กฟฟ.
	เป้าหมาย รายงานประสิทธิภาพผลการดำเนินงาน													
	เป็นรายไตรมาส (ตามแบบฟอร์มที่กำหนด)													
	01 ปรับปรุงพื้นที่ให้บริการลูกค้า ภายในสำนักงาน													
	ให้ทันสมัย (Modern Office) ให้สอดคล้องกับการพัฒนา													
	กระบวนการบริการลูกค้าแบบ One Touch Service													
	01.1 ปรับปรุง Front Office การไฟฟ้าสาขา	-		-		-		-						คณะทำงาน
	เป้าหมาย 48 แห่ง (ระยะเวลา ก.ค. 2559 - ธ.ค. 2560)													กฟฟ.

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2560								งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
		เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล					
	02 เปิดศูนย์บริการลูกค้า (PEA Shop) (ระยะเวลา ก.ค. 2559 - ธ.ค. 2560)													คณะทำงาน กฟฟ.
	02.1 เปิดศูนย์บริการลูกค้า (PEA Shop) เพิ่มเติมตาม แนวทางอนุมัติ ผวก. ลว. 18 พ.ค. 2559													
	02.2 ประเมินผลการดำเนินงานและเพิ่มประสิทธิภาพ ให้เป็นไปตามอนุมัติ ผวก. ลว. 18 พ.ค. 2559	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง						
	03 พัฒนาการให้บริการด้วยรถบริการ PEA Mobile Shop (ระยะเวลา ก.ค. 2559 - ธ.ค. 2560)													คณะทำงาน กฟฟ.
	03.1 จัดทำรถบริการ PEA Mobile Shop เพิ่มเติม	1 คัน		-		-		-						
	03.2 ประเมินผลการดำเนินงาน และเพิ่มประสิทธิภาพ ให้เป็นไปตามอนุมัติ ผวก. ลว. 11 ก.ค. 2559													
	5. ติดตามงานจัดหารถยนต์แก็กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ขนาด 1 คัน													
	01 การจัดหารถยนต์แก็กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ขนาด 1 คัน	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผยค.	กคก.
	พร้อมเครื่องมือประจำรถยนต์ (ระยะเวลา พ.ศ. 2559 - 2562)													
	เป้าหมาย ...ไม่มีเป้าหมาย													
	6. ติดตามจัดหารถบรรทุก 4 คัน ติดกระเช้า													
	01 ตามแผนงานสนับสนุนการดำเนินงาน ระยะที่ 4	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผยค.	กคก.
	จัดหารถบรรทุก 4 คัน ติดกระเช้า(ระยะเวลา พ.ศ. 2559-2564)													
	เป้าหมาย ...ไม่มีเป้าหมาย													
	7. ติดตามจัดหาเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองจ่าย												ผยค.	กคก.
	จัดหาเครื่องกำเนิดไฟฟ้า (ระยะเวลา พ.ศ. 2559 - 2561)													
	ขนาด 500 กว. จำนวน.....เครื่อง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง						
	ขนาด 800 กว. จำนวน.....เครื่อง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง						
	เป้าหมาย ...รอค่าเป้าหมาย													
มีการปรับปรุงรอค่าเป้าหมายเพิ่มเติม เพื่อแจ้งทราบ	8. การมุ่งเน้นการให้บริการธุรกิจเสริม												ผบธ.	กบล.
	01 ให้บริการธุรกิจเสริม ตามเป้าหมายที่กำหนด (ม.ค. - ธ.ค. 2560)													กฟฟ.
	เป้าหมาย ...รอค่าเป้าหมาย													