แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 **ด้าน Customer**

(ทบทวนครั้งที่ 1)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO3 Customer Focused

มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ

ของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการ

ของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer Service)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน **4. เป้าหมาย**

2.1 ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า

2.1.1	กลุ่มเอกชนรายย่อย	ระดับ 4.40
2.1.2	กลุ่มเอกชนรายใหญ่	ระดับ 4.32
2.1.3	กลุ่มราชการรัฐวิสาหกิจ	ระดับ 4.33

2.2 ร้อยละต้นทุนการให้บริการลูกค้าที่ลดลง ร้อยละ 10

2.3 ความสำเร็จในการวิเคราะห์และจัดทำฐานข้อมูลของ Potential Customer (strategic และ Star) เพื่อกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดในกลุ่มธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ระดับ 5

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการ

ของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer Service)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน **7. เป้าหมาย**

- ความพึงพอใจของลูกค้าสายงานการไฟฟ้า ภาค 4 ระดับ 4.37
- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า

กลุ่มลูกค้ารายย่อย (บ้านอยู่อาศัยและพาณิชย์รายย่อย)	ระดับ 4.40
กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (อุตสาหกรรมและพาณิชย์รายใหญ่)	ระดับ 4.32
ภาครัฐและอื่นๆ (ราชการ และรัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ)	ระดับ 4.33

- ร้อยละต้นทุนการให้บริการลูกค้าที่ลดลง รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**เป้า/ผล ปี 2563**								**ผู้รับผิดชอบงาน**	**ผู้รายงานข้อมูล**
		ไตรมาส 1		**ไตรมาส 2**		**ไตรมาส 3**		**ไตรมาส 4**			
		เป้า	**ผล**	**เป้า**	**ผล**	**เป้า**	**ผล**	**เป้า**	**ผล**		
<u>แผนงานหลักที่ 3</u> แผนงานการนำเทคโนโลยีดิจิทัล	1. การยกระดับมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของ										
เพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ	ลูกค้า และเหนือกว่าคู่เทียบ โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล										
(SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้า และเหนือกว่า	1.1 วิเคราะห์ข้อมูลเสียงของลูกค้า ปี 2562 และวิเคราะห์มาตรฐานการให้	1 ครั้ง		-		-		-		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
คู่เทียบ	บริการ (SLA) จากระบบ PEA VOC system หรือระบบสารสนเทศอื่นๆ	(ภายใน ก.พ.)									
	1.2 กำหนดคู่เทียบ (หน่วยงานภายใน กฟภ. หรือหน่วยงานภายนอก)	1 ครั้ง		-		-		-		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
		(ภายใน มี.ค.)									

	1.3 นำเสนอมาตรฐานที่ตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของ	-		1 ครั้ง		-		-		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	ลูกค้า และเหนือกว่าคู่เทียบ (SLA) (1 เรื่อง) พร้อมทดลองใช้งานในพื้นที่			(ภายใน พ.ค.)							
	1.4 ติดตามประเมินผล และปรับปรุง (รายไตรมาส) พร้อมรายงานผลให้	-		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	ฝวธ.(ภ4) เพื่อดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป										
	2. การทบทวนมาตรฐานการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการและความ										
	คาดหวังของลูกค้า										
	2.1 ประเมินผลการดำเนินงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	(Front Manager : FM) ของ กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ตามตัวชี้วัดที่ กฟภ.									กฟฟ.1-3	
	กำหนด ผ่านระบบ Customers' Smile Feedback หรือแบบฟอร์ม FM-03										
	กฟจ.ปัตตานี	**100%**	**100%**	**100%**	**0**	**100%**	**100%**	**100%**			
					หมายเหตุ	ระบบขัดข้อง					
	2.2 ประเมินผลการบริการ PEA Shop ทุกแห่ง ตามเกณฑ์ที่ กฟภ.	-		1 ครั้ง		1 ครั้ง		-		ฝวธ.(ภ4)	กบล.(ผลส.)
	กำหนด (ตามเอกสารแนบ : เกณฑ์ประเมิน PEA Shop อนุมัติ ผวก. ลงวันที่			(กฟข.)		(ฝวธ.(ภ4))				กบล.(ผลส.)	
	26 สิงหาคม 2562)										
	2.3 ขอการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก									กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	(Government Easy Contact Center : GECC)									กฟฟ.1-3	
	01 ประเมินตนเอง/สมัครเข้าร่วมโครงการฯ	100%		-		-		-			
	02 กฟข./ฝวธ.(ภ4) ประเมินผล	-		100%		-		-			
	03 สปน.ลงพื้นที่ตรวจประเมิน เพื่อให้การรับรอง	-		100%		-		-			
	กฟต.3 : 11 แห่ง (กฟจ.นราธิวาส, กฟจ.ปัตตานี, กฟจ.สงขลา, กฟจ.พัทลุง,										
	กฟอ.หาดใหญ่,กฟอ.สุไหงโกลก, กฟจ.สตูล, กฟส.ปากพะยูน, กฟส.มายอ, กฟส.พังลา										
	กฟย.ปาดังเบซาร์)										
	หมายเหตุ สำหรับ กฟฟ. นอกเหนือจากรายชื่อข้างต้น ให้พิจารณาตามความ										
	เหมาะสม เช่น กฟฟ.ที่ไม่ได้ระดับเหรียญทองในปี 2562, กฟฟ.ที่ขอต่ออายุ เป็นต้น										
	กฟจ.ปัตตานี	**ส่งใบสมัคร**	**ส่งใบสมัคร**	**ประเมิน**		**-**	**-**	**-**			

	2.4 เชิญชวนให้ลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจผ่านระบบประเมินผล	65%		65%		65%	80%	65%		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	ความพึงพอใจ (Smile Box) ร้อยละ 65 ของลูกค้าที่ใช้บริการทั้งหมด ผ่านระบบ									กฟฟ.1-3	
	Customers' Smile Feedback										
	กฟจ.ปัตตานี	**65%**	**80%**	**65%**	**0**	**65%**	**80%**	**65%**			
					หมายเหตุ	ระบบขัดข้อง					
	2.5 ให้สุ่มสำรวจและวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจ	100 ราย/กฟฟ.								กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	ผ่าน ระบบประเมินผลความพึงพอใจ (Smile Box) กรณีที่ได้รับการประเมิน									กฟฟ.1-3	
	ตั้งแต่ 3 ลงไป โดยสำรวจผ่านระบบ Customers' Smile Feedback										
	(สถานะ มกราคม - กันยายน)										
	กฟจ.ปัตตานี	**35 ราย**	**27 ราย**	**100 ราย**	**0**	**100 ราย**	**30 ราย**	**-**			
	เฉพาะ กฟจ.ปัตตานี ไม่รวมสาขา				หมายเหตุ	ระบบขัดข้อง					

	2.6 กรณี กฟฟ. ที่ไม่มี Smile Box ให้สำรวจความพึงพอใจ โดยใช้แบบฟอร์ม	100 ราย	100 ราย	100 ราย		100 ราย		-		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	PEA-QN04 (สถานะ สะสม มกราคม - กันยายน) จำนวน 300 ราย/กฟฟ./ปี	/กฟฟ.		/กฟฟ.		/กฟฟ.				กฟฟ.1-3	
	กฟส.หนองจิก	**100 ราย**	**100 ราย**	**100 ราย**	**100 ราย**	**100 ราย**	**100 ราย**				
	กฟส.โคกโพธิ์	**100 ราย**	**100 ราย**	**100 ราย**	**100 ราย**	**100 ราย**	**100 ราย**				
	เฉพาะ กฟฟ.สาขา										

<u>แผนงานหลักที่ 4</u> แผนงานการพัฒนาการให้บริการลูกค้า	1. โครงการพัฒนาการให้บริการผ่าน Internet แบบครบวงจร PEA Smart Plus บน									คณะกรรมการ	คณะกรรมการ
ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	Smart Phone									Pea Smart Plus	Pea Smart Plus
	1.1 ประชาสัมพันธ์โครงการฯ และเชิญชวนให้ลูกค้า Download แอปพลิเคชั่น	รอค่าเป้าหมายจาก กฟภ.								คณะกรรมการ	คณะกรรมการ
	PEA Smart Plus ใช้งาน ตามเป้าหมายที่ กฟภ. กำหนด (เป้าหมาย ไตรมาส 1-4)									Pea Smart Plus	Pea Smart Plus
	กฟจ.ปัตตานี										
	1.2 จำนวนครั้งของการชำระเงินผ่าน PEA Smart plus ตามเป้าหมาย	รอค่าเป้าหมายจาก กฟภ.								คณะกรรมการ	คณะกรรมการ
	ที่ กฟภ.กำหนด (เป้าหมาย ไตรมาส 1-4)									Pea Smart Plus	Pea Smart Plus
	กฟจ.ปัตตานี										
	1.3 ติดตามและวิเคราะห์ผลการใช้ Feature ต่างๆใน PEA Smart Plus เช่น	-		1 ครั้ง		-		1 ครั้ง		คณะกรรมการ	คณะกรรมการ
	การชำระค่าไฟผ่าน APP , การต่อกลับมิเตอร์ , การขอใช้ไฟฟ้า พร้อม									Pea Smart Plus	Pea Smart Plus
	รายงานผลให้ คณะกรรมการ PEA Smart Plus										
	2. แผนงานพัฒนาการให้บริการขอใช้ไฟฟ้าผ่าน Internet : Customer Online										

	Service (COS)										
	2.1 ติดตามประเมินผลการพัฒนาการให้บริการขอใช้ไฟฟ้าและการขอขยายเขต	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		ฝวธ.ภ4	กรท.,กบล.
	ไฟฟ้าผ่าน Internet : Customer Online Service (COS) เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ									กรท.,กบล.	
	(เป้าหมาย ไตรมาส 1-4)										
	3. การใช้งานโปรแกรมระบบงานงดจ่ายไฟ (DMSX)										
	3.1 ให้ กฟฟ.ทุกแห่ง นำโปรแกรมระบบงานงดจ่ายไฟ (DMSX) มาใช้งาน โดย	100%		100%		100%	100%	100%		กรท.(ผสจ.)	กรท.(ผสจ.)
	ให้ตรวจสอบผลการดำเนินการผ่าน okr.pea.co.th									กฟฟ.1-3	
	กฟจ.ปัตตานี	**100%**	**100%**	**100%**	**0%**	**100%**	**0%**	**100%**			
					หมายเหตุ						
					ไม่สามารถตรวจสอบผ่าน okr.pea.co.th						
	3.2 ร้อยละจำนวนผู้ใช้ไฟที่ถูกงดจ่าย ผ่านระบบ DMSX.เทียบกับจำนวน	รอค่าเป้าหมาย จาก กฟภ.								กรท.(ผสจ.)	กรท.(ผสจ.)
	ผู้ใช้ไฟที่ถูกงดจ่ายทั้งหมด									กฟฟ.1-3	
	กฟจ.ปัตตานี	**100%**	**100%**	**100%**	**0%**	**100%**	**0%**	**100%**			
	3.3 วิเคราะห์ผลการดำเนินการ ในกรณีไม่บรรลุตามค่าเป้าหมายที่ กฟภ.	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กรท.(ผสจ.)	กรท.(ผสจ.)
	กำหนด										

<u>แผนงานหลักที่ 5</u> แผนงานการพัฒนากระบวนการให้	**1. การขอใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ ตามแนวทาง Doing Business**	<20 วัน		<20 วัน		<20 วัน		<20 วัน		กบล.(ผบธ.)	กบล.(ผบธ.)
บริการธุรกิจ ตามแนวทาง Doing Business :	**World Bank**									กฟฟ. 1-3	
World Bank	01 กฟฟ. ดำเนินการภายใน 20 วันปฏิทิน ประเมิน จากงาน 4 ประเภท ดังนี้										
	01.1 METER 3 P 4 W 220/380V. 30(100) A.										
	แบบต้องปักเสาแซมไลน์ติดมิเตอร์										
	01.4 METER 3 P 4 W 380/220V. 30(100) A.										
	แบบไม่ต้องปักเสาแซมไลน์ติดมิเตอร์										
	01.2 METER 1 P 2 W 220 V. With CT.										
	01.3 METER 3 P 4 W 380/220 V. With. CT.										
	เป้าหมาย ทุกราย,ทุกประเภท เป็นไปตามกรอบเวลาที่ กฟภ. กำหนด										
	กฟจ.ปัตตานี	**<20 วัน**	19	**<20 วัน**	19	**<20 วัน**	13	**<20 วัน**			
	กฟจ.ปัตตานี	**<20 วัน**	0	**<20 วัน**	0	**<20 วัน**	3	**<20 วัน**			**ผบค.**
	กฟส.หนองจิก	**<20 วัน**	19	**<20 วัน**	19	**<20 วัน**	10	**<20 วัน**			**ผบต.**
	กฟส.โคกโพธิ์	**<20 วัน**	0	**<20 วัน**	0	**<20 วัน**	0	**<20 วัน**			**ผบต.**

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 **ด้าน Customer**

(ทบทวนครั้งที่ 1)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO3 Customer Focused

มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ

ของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาวและ

รักษาฐานลูกค้ารายสำคัญ (CRM)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

2.4 ความพึงพอใจลูกค้า Key Account, High Value

4. เป้าหมาย

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาวและ

รักษาฐานลูกค้ารายสำคัญ

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจลูกค้า Key Account, High Value

7. เป้าหมาย

ระดับ 4.34

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**เป้า/ผล ปี 2563**								**ผู้รับผิดชอบงาน**	**ผู้รายงานข้อมูล**
		ไตรมาส 1		**ไตรมาส 2**		**ไตรมาส 3**		**ไตรมาส 4**			
		เป้า	**ผล**	**เป้า**	**ผล**	**เป้า**	**ผล**	**เป้า**	**ผล**		
<u>แผนงานหลักที่ 6</u> แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษา	1. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าเป้าหมายด้วยกิจกรรมดังนี้										
ฐานลูกค้า High Value และนำระบบ Digital CRM	1.1 ประสานงานและสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ตามข้อมูล BOI/หน่วยงาน	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
มาใช้สนับสนุนในการให้บริการลูกค้า	ท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ										
	1.2 รายงานผลบริการเสริมพิเศษโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ตามหลักเกณฑ์	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	กฟภ. (รายงานภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส)									กฟฟ.1-3	
	กฟจ.ปัตตานี	**1 ครั้ง**	**1 ครั้ง**	**1 ครั้ง**	**1 ครั้ง**	**1 ครั้ง**	**1 ครั้ง**	**1 ครั้ง**			**KAM**

	1.3 การเยี่ยมเยือนลูกค้า High value/ลูกค้ารายสำคัญ									กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	01 จัดทำแผนการเยี่ยมเยือนลูกค้า และขออนุมัติ	1 ครั้ง								กฟฟ.1-3	
	เป้าหมาย รผก./ผู้แทน ไตรมาสละ 1 ราย	100%		100%		100%		100%			
	อข./ผู้แทน ไตรมาสละ 3 ราย	100%		100%		100%		100%			
	ผจก. กฟฟ.1-3 ไตรมาสละ 6 ราย	100%		100%		100%		100%			
	กฟจ.ปัตตานี	**6 ราย**	**6 ราย**	**6 ราย**	**6 ราย**	**6 ราย**	**6 ราย**	**6 ราย**			**KAM**
	02 บันทึกแผนงานในระบบสารสนเทศ (BIC SAP/CRM Plus)	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	กฟจ.ปัตตานี	**3 ครั้ง**	**3 ครั้ง**	**3 ครั้ง**	**6 ครั้ง**	**3 ครั้ง**	**3 ครั้ง**	**3 ครั้ง**			**KAM**
	03 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์สารสนเทศที่สำคัญของลูกค้า	-		1 ครั้ง		-		1 ครั้ง		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	และแนวทางปรับปรุงแก้ไข									กฟฟ.1-3	
	กฟจ.ปัตตานี	**-**		**1 ครั้ง**	**1 ครั้ง**	**-**	**1 ครั้ง**	**1 ครั้ง**			**KAM**
	04 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ โดย KAMR (ยอดให้เป็นไป	100%		100%		100%		100%		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	ตามการวิเคราะห์ความเป็นลูกค้าของ กศฟ.)									กฟฟ.1-3	
	เป้าหมาย กฟต.3 จำนวน - ราย	รอค่าเป้าหมายจาก กศฟ.									
	กฟจ.ปัตตานี	**-**	**6 ราย**	**100%**	**6 ราย**	**-**	**6 ราย**	**100%**			**KAM**
	05 สรุปผลฯ และบันทึกผลการเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญตาม	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	แบบฟอร์มที่กำหนดลงในระบบสารสนเทศ (BIC SAP/CRM Plus)									กฟฟ.1-3	
	กฟจ.ปัตตานี	3 ครั้ง	**3 ครั้ง**	3 ครั้ง	6 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง			**KAM**

	1.4 การจัดสัมมนาผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่										
	01 สำรวจความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายตามแบบฟอร์มที่	1 ครั้ง		-		-		-		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	ฝวธ.(ภ4) กำหนด	(ภายใน ก.พ.)									
	02 จัดทำแผนการสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ประจำปีและขออนุมัติ	1 ครั้ง		-		-		-		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
		(ภายใน มี.ค.)									
	03 จัดสัมมนาผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ในลักษณะ Cluster หรือ	-		100%		100%		100%		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	พิจารณาตามความเหมาะสมของพื้นที่ โดยหลักเกณฑ์การจัดสัมมนาฯ										
	ให้เป็นไปตามอนุมัติ ผวก.										
	04 สรุปรายงานการดำเนินการและวิเคราะห์ผลการจัดสัมมนา	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	ทุกไตรมาส										
	2. สนับสนุนการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้ากับเจ้าหน้าที่ KAMR จาก	-		-		1 ครั้ง		-		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	PEA Call Center โดยจัดทำฐานข้อมูลของลูกค้ารายสำคัญ/ข้อมูลของ										
	พนักงาน KAMR (รายชื่อพนักงาน KAMR, เบอร์โทรศัพท์, รายชื่อลูกค้าที่ดูแล)										
	3. สรุปผลความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจเสริม	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	(ไตรมาสละ 200 ราย) ผ่าน QR Code และจัดส่งผลสำรวจฯ ให้									กฟฟ.1-3	
	ฝวธ.(ภ4) ทราบ ภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส										
	กฟจ.ปัตตานี	**20 ราย**		**20 ราย**	**0%**	**20 ราย**	**0%**	**20 ราย**			**ผบค.**
	4. สรุปผลการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า โดยวิธีโทรศัพท์สอบถาม	130 ราย		130 ราย		130 ราย		130 ราย	130 ราย	กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	ความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ 15 วัน (ปีละ 400 ราย/เขต)									กฟฟ.1-3	
	กฟจ.ปัตตานี	**10 ราย**	**10ราย**	**10 ราย**	**0%**	**10 ราย**	**10 ราย**	**10 ราย**			**KAM**

	1. ประชุมชี้แจงเชิงปฏิบัติการแนวทางการบริหารการจัดการข้อร้องเรียน	-		1 ครั้ง		-		-		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	2. บริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า ตามอนุมัติคู่มือ "เพิ่มประสิทธิภาพ									กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ."										
	01 ตรวจสอบข้อเท็จจริงกำหนดแนวทางแก้ไขป้องกัน และชี้แจงให้แก่	100%		100%		100%		100%		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	ลูกค้าเป็นที่เข้าใจภายใน 30 วัน เทียบกับจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด									กฟฟ.1-3	
	กฟจ.ปัตตานี	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**			**ผบค.**
	02 ตรวจสอบข้อเท็จจริงกำหนดแนวทางแก้ไขป้องกัน และชี้แจงให้แก่	70%		70%		70%		70%		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	ลูกค้าเป็นที่เข้าใจภายใน 15 วัน ร้อยละ 70 เทียบกับจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด									กฟฟ.1-3	
	กฟจ.ปัตตานี	**70%**	**100%**	**70%**	**100%**	**70%**	**100%**	**70%**			**ผบค.**
	03 สำรวจความพึงพอใจภายหลังแก้ไขข้อร้องเรียน ทุกราย	100%		100%		100%		100%		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	(แยกตามประเภทข้อร้องเรียน ตามมาตรฐานการบริการ)									กฟฟ.1-3	
	กฟจ.ปัตตานี	**70%**	**100%**	**70%**	**100%**	**70%**	**100%**	**70%**			**ผบค.**
	04 วิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าหลังได้รับการแก้ไข	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	ข้อร้องเรียน จากผลการสำรวจโดย PEA Call Center										
	เป้าหมาย (ทุกไตรมาส)										
	กฟต.3 4 ครั้ง										
	3. รายงานผลการวิเคราะห์ข้อร้องเรียน ประเภทคุณภาพไฟฟ้า หัวข้อย่อย	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	ไฟตก และไฟกระพริบ									กฟฟ.1-3	
	กฟจ.ปัตตานี	**1 ครั้ง**	**1 ครั้ง**	**1 ครั้ง**	**1 ครั้ง**	**1 ครั้ง**	**1 ครั้ง**	**1 ครั้ง**			**ผบค.**

	1. วิเคราะห์ความต้องการการพัฒนาบุคคลากรด้านลูกค้าแล้วนำมากำหนด	1 ครั้ง		-		-		-		ฝวธ.(ภ4)	กบล.(ผลส.)
	หลักสูตรสำหรับการอบรมพัฒนาศักยภาพบุคคลากร(ภายใน/ภายนอก)										
	ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการลูกค้า										
	2.อบรมเชิงปฏิบัติการผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้าของ กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส.	-		1 ครั้ง		-		-		ฝวธ.(ภ4)	กบล.(ผลส.)
	3.อบรมเชิงปฏิบัติ พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) ของ	-		1 ครั้ง		-		-		ฝวธ.(ภ4)	กบล.(ผลส.)
	กฟฟ.ชั้น1-3, และ กฟส.										
	4. ประเมินการไฟฟ้าทุกแห่งของสายงานภาค 4 ตามเกณฑ์ การไฟฟ้าดีเด่น										
	ของ กฟภ. เพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการผ่านระบบสารสนเทศ										
<u>แผนงานหลักที่ 7</u> แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการ	และคัดเลือก การไฟฟ้าดีเด่น										
ข้อร้องเรียน	01 ประเมินตนเองตามเกณฑ์การไฟฟ้าดีเด่น ของ กฟภ. ปี 2562	-		1 ครั้ง		-		-		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	(ตามเอกสารแนบ : เกณฑ์การไฟฟ้าดีเด่น ของ กฟภ. รอบคัดกรอง ปี 2562)									กฟฟ.ทุกแห่ง	
	กฟจ.ปัตตานี	**-**		**1 ครั้ง**	**0%**	**-**	**1 ครั้ง**	**-**			**FM**
	02 ตรวจสอบ และรวบรวมผลการประเมินตนเองตามเกณฑ์ฯ พร้อม	-		1 ครั้ง		-		-		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	แจ้งผลฯ ให้ ฝวธ.(ภ4)										
	03 ประกาศผลการคัดเลือก กฟฟ. ที่ผ่านเกณฑ์ระดับมาตรฐาน และ	-		-		1 ครั้ง		-		ฝวธ.(ภ4)	กบล.(ผลส.)
	มอบรางวัลโดย รผก.(ภ4)										
	04 วิเคราะห์ กฟฟ. ที่มีคะแนนการประเมินการไฟฟ้าดีเด่นฯที่คะแนน	-		-		-		1 ครั้ง		ฝวธ.(ภ4)	
	ต่ำกว่า 50% เพื่อปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการลูกค้าอย่างมี									กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	ประสิทธิภาพ										
	5. ประเมิน กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ของสายงานภาค 4 ด้านผู้จัดการ									กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	ศูนย์งานบริการลูกค้า (FM) เพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการผ่าน										
	ระบบสารสนเทศ และคัดเลือกการไฟฟ้าดีเด่น ด้านผู้จัดการศูนย์งาน										
	บริการลูกค้า (FM)										
	01 ประเมินตนเองตามเกณฑ์คัดเลือกการไฟฟ้าดีเด่น ด้านผู้จัดการศูนย์	-		1 ครั้ง		-		-		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	งานบริการลูกค้า (FM) (เอกสารแนบ : เกณฑ์ประเมิน กฟฟ.ดีเด่น									กฟฟ.ชั้น 1-3	
	ด้านบริการลูกค้า โดย ผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า)									และ กฟส.	
	กฟจ.ปัตตานี	**-**		**1 ครั้ง**	**0%**	**-**	**1 ครั้ง**	**-**			**FM**

	02 ตรวจสอบ และรวบรวมผลการประเมินตนเองตามเกณฑ์ฯ	-		1 ครั้ง		-		-		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	พร้อมแจ้งผลฯ ให้ ฝวธ.(ภ4)										
	03 ประกาศผลการคัดเลือก กฟฟ. ที่ผ่านเกณฑ์ระดับมาตรฐาน	-		-		1 ครั้ง		-		ฝวธ.(ภ4)	กบล.(ผลส.)
	และมอบรางวัลโดย รผก.(ภ4)										
	6. ประเมินการไฟฟ้าที่มี PEA Shop ทุกแห่ง ของสายงานการไฟฟ้าภาค 4										
	ตามเกณฑ์ประเมินที่ กฟฟ.กำหนด และคัดเลือก PEA Shop ดีเด่น										
	01 ประเมินตนเองตามค่าเกณฑ์วัด ผวก. ลงวันที่ 26 สิงหาคม 2562	-		1 ครั้ง		-		-		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	(เอกสารแนบ : เกณฑ์การคัดเลือก PEA Shop)									PEA Shop ทุกแห่ง	
	02 ตรวจสอบ และรวบรวมผลการประเมินตนเองตามเกณฑ์ฯ พร้อม			1 ครั้ง						กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	แจ้งผลฯ ให้ ฝวธ.(ภ4)										
	03 ประกาศผลการคัดเลือก PEA Shop ที่ผ่านเกณฑ์ระดับมาตรฐาน	-		-		1 ครั้ง		-		ฝวธ.(ภ4)	กบล.(ผลส.)
	และมอบรางวัลโดย รผก.(ภ4)										
<u>แผนงานหลักที่ 8</u> แผนงานพัฒนาศักยภาพพนักงานใน											
ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	7. ประเมิน KAMR ของสายงานการไฟฟ้าภาค 4 ตามคู่มือบริหารลูกค้า										
	รายสำคัญและคัดเลือก KAMR ดีเด่น										
	01 ประเมินตนเองตามคู่มือบริหารลูกค้ารายสำคัญ (รายละเอียดของ	-		1 ครั้ง		-		-		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	เกณฑ์การคัดเลือกจะแจ้งภายหลังต่อไป)									กฟฟ.ชั้น 1-3	
	กฟจ.ปัตตานี	**-**		**1 ครั้ง**	**0%**	**-**	**1 ครั้ง**	**-**			
	02 ตรวจสอบ และรวบรวมผลการประเมินตนเองตามเกณฑ์ฯ	-		1 ครั้ง		-		-		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	พร้อมแจ้งผลฯ ให้ ฝวธ.(ภ4)										
	03 ประกาศผลการคัดเลือก KAMR ที่ผ่านเกณฑ์ระดับมาตรฐาน	-		-		1 ครั้ง		-		ฝวธ.(ภ4)	ฝวธ.(ภ4)
	และมอบรางวัลโดย รผก.(ภ4)										

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 **ด้าน Customer**

(ทบทวนครั้งที่ 1)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

NM1 ส่งเสริมการลงทุน และใช้ประโยชน์ความร่วมมือ
เพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

NM2 การผลักดันผลประกอบการและการสร้าง Brand Image
ของบริษัทในเครือ

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

2.6 ความสำเร็จของแผนงานการดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

2.7 รายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

2.8 ความสำเร็จของการดำเนินงานของบริษัทในเครือ
และการวิเคราะห์ในเชิงนโยบายในการกำกับดูแล

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

NM2.2 แผนงานการดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- รายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	**9. แผนปฏิบัติ** (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	**เป้า/ผล ปี 2563**								**ผู้รับผิดชอบงาน**	**ผู้รายงานข้อมูล**
		ไตรมาส 1		**ไตรมาส 2**		**ไตรมาส 3**		**ไตรมาส 4**			
		เป้า	**ผล**	**เป้า**	**ผล**	**เป้า**	**ผล**	**เป้า**	**ผล**		
<u>แผนงานหลักที่ 10</u> แผนงานการดำเนินงานธุรกิจ	1. ตรวจสอบการลงข้อมูล TAMS ให้ครบ 100% ทุก กฟฟ. และอัพเดท	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบล.(ผธท.)	กบล.(ผธท.)
เกี่ยวเนื่อง	ให้เป็นปัจจุบัน									กฟฟ.1-3	
	<u>เป้าหมาย</u> สรุปรายงาน ไตรมาสละครั้ง										
	3. ปัตตานี	**1 ครั้ง**	**1 ครั้ง**	**1 ครั้ง**	**1 ครั้ง**	**1 ครั้ง**	**1 ครั้ง**	**1 ครั้ง**			**ผบป.**

	2. การดำเนินการหารายได้จาก C02.2 ให้ได้ตามเกณฑ์ที่ กฟภ. กำหนด									กบล.	กบล.
	<u>เป้าหมาย</u> ไตรมาสละครั้ง										
	01 วิเคราะห์ผลดำเนินการของการหารายได้ C02.2 จากผลของปีที่ผ่านมา	1 ครั้ง		-		-		-		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	02 จัดทำฐานข้อมูลของลูกค้า ประเภทกลุ่มรายใหญ่ที่มีหน่วยการใช้ไฟฟ้า	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	เพิ่มขึ้นร้อยละ 10-15% เพื่อเก็บเป็นฐานข้อมูลในการจัดทำแผนการตลาด									กฟฟ.1-3	
	กฟจ.ปัตตานี	**1 ครั้ง**	**0%**	**1 ครั้ง**	**0%**	**1 ครั้ง**	**1 ครั้ง**	**1 ครั้ง**			**KAM**
	03 รายงานผลลูกค้าเข้ากลุ่มบริการหลังการขาย เช่น LINE@ ประจำ	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	การไฟฟ้า, Line KAM									กฟฟ.1-3	
	กฟจ.ปัตตานี	**1 ครั้ง**	**1 ครั้ง**	**1 ครั้ง**	**1 ครั้ง**	**1 ครั้ง**	**1 ครั้ง**	**1 ครั้ง**			**KAM**
	04 รายงานผล การเข้าพบกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ลงในระบบ Bic-SAP	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		กบล.(ผลส.)	กบล.(ผลส.)
	หรือระบบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง									กฟฟ.1-3	
	กฟจ.ปัตตานี	**1 ครั้ง**	**1 ครั้ง**	**1 ครั้ง**	**1 ครั้ง**	**1 ครั้ง**	**1 ครั้ง**	**1 ครั้ง**			**KAM**