

ด้านลูกค้า (Customer)													
ทพอ.เกาะคา													
8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ ทพอ.เกาะคา	เป้าหมายสายงาน	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		หมายเหตุ
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	
ตอบแผนปฏิบัติการ ทพอ. ปี 2565 (SCM3.1)													
2. แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาลูกค้ารายสำคัญ (Key Account)	2.1 รวบรวม/ทบทวน และ พิจารณารายชื่อลูกค้ารายสำคัญ เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง ทพน.1 1 ครั้ง ทพอ.เกาะคา	ผลส.กบส.	ผบค.	1 ครั้ง	1 ครั้ง 1 ครั้ง								
	2.2 กำหนดสิทธิประโยชน์ลูกค้ารายสำคัญ ได้แก่ การบริการเสริม โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง ทพน.1 ปีละ 1 ครั้ง ทพอ.เกาะคา	ผลส.กบส.	ผบค.	1 ครั้ง	1 ครั้ง 1 ครั้ง								
	2.3 แผนการดำเนินงานที่สำคัญและค่าเป้าหมายหลังจาก การกำหนดสิทธิประโยชน์ ของลูกค้ารายสำคัญ (CRM-KAM-001 , CRM-KAM-002) เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง ทพน.1 ปีละ 1 ครั้ง ทพอ.เกาะคา	ผลส.กบส.	ผบค.	1 ครั้ง	1 ครั้ง 1 ครั้ง								
	2.4 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า พนักงานและแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญ ลงในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศฯ CRM plus เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง ทพน.1 ปีละ 1 ครั้ง ทพอ.เกาะคา	ผลส.กบส.	ผบค.	1 ครั้ง	1 ครั้ง 1 ครั้ง								
	2.5 จัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามแผนฯ (CRM-KAM-003) - กรณีของลูกค้าที่มีนัยสำคัญเร่งด่วนรายงานสรุปประเด็นเสี่ยงของลูกค้า - ติดตามผล และสรุปรายงานผลการตอบสนองของลูกค้า เป้าหมาย รายงานผลการตอบสนองของลูกค้าจากการจัดการเสียง ของลูกค้าแล้วเสร็จ ภายใน 5 วันทำการ ทพน.1 100% ทพอ.เกาะคา	ผลส.กบส.	ผบค.	100%	100% 100%		100% 100%		100% 100%		100% 100%		
	2.6 บันทึกข้อมูลการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าลงในระบบ สารสนเทศ ภายใน 7 วันหลังจากจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM Plus , PEA-VOC System) เป้าหมาย มีการบันทึกข้อมูลแล้วเสร็จตามที่กำหนด ทพน.1 100% ทพอ.เกาะคา	ผลส.กบส.		100%	100% 100%		100% 100%		100% 100%		100% 100%		
	2.7 ติดตามผลการดำเนินงาน และสรุปสารสนเทศเสียงลูกค้า จากการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า เป้าหมาย รายงานผลการดำเนินงานและสรุปการจัดการเสียงของลูกค้า จากการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM-KAM-004) , (VOC-60-001) ทพน.1 ไตรมาสละ 1 ครั้ง ทพอ.เกาะคา	ผลส.กบส.	ผบค.	4 ครั้ง	1 ครั้ง 1 ครั้ง		1 ครั้ง 1 ครั้ง		1 ครั้ง 1 ครั้ง		1 ครั้ง 1 ครั้ง		
	2.8 สรุปข้อมูลรายชื่อและผู้ประสานงานของลูกค้ารายสำคัญ เพื่อสำรวจความพึงพอใจ โดยหน่วยงานภายนอก เป้าหมาย รายงานสรุปข้อมูลรายชื่อและผู้ประสานงานของลูกค้า รายสำคัญ ภายใน ก.ค.2564 (CRM-KAM-005) ทพน.1 1 ครั้ง ทพอ.เกาะคา	ผลส.กบส.	ผบค.	1 ครั้ง					1 ครั้ง 1 ครั้ง				
	2.10 การเยี่ยมเยียนลูกค้าและบันทึกผลการเยี่ยมเยียนลูกค้าลงในโปรแกรม CRM Plus 2.10.1 ลูกค้ารายใหญ่ เป้าหมาย ทพน.1 408 ราย ทพอ.เกาะคา	ผลส.กบส.	ผบค.	408 ราย		20		20		20		20	รอข้อมูล จาก กสฟ.
	2.10.2 ลูกค้า High Value (กลุ่ม H) เป้าหมาย ทพน.1 69 ราย ทพอ.เกาะคา	ผลส.กบส.	ผบค.	69 ราย		5		5		5		5	รอข้อมูล จาก กสฟ.
	2.11 การเยี่ยมเยียนลูกค้าโดยผู้บริหารระดับสูง และบันทึกผลการเยี่ยมเยียนลูกค้า เป้าหมาย 2. ผชก.(บ1) 12 ราย 5. ผจก.ทพฟ 1 - 3 ไตรมาสละ 6 ราย ทพอ.เกาะคา	ผลส.กบส.	ผบค./ทพส.	24 ราย		6		6		6		6	

ด้านลูกค้า (Customer)															
8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)		9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)		ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ กฟอ.เกาะคา	เป้าหมายสายงาน	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		หมายเหตุ
							เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	
ตอบเกณฑ์ enablers ของสายงานฯ ประจำปี 2565															
5. แผนงานพัฒนามาตรฐานการบริการ	5.1 การขอใช้ไฟใหม่ในเขตชุมชน/เทศบาล ระบบแรงต่ำ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 A. 1 เฟส และเป็นไปตามมาตรฐาน พร้อมทั้งจะติดตั้งมิเตอร์ 1 วันทำการ กฟน.1 80%	กฟอ.เกาะคา กฟส.อ.เฒิ่น กฟส.อ.แม่ทะ กฟส.อ.ห้างฉัตร	ผบ.ร.บ.ส.	ผมค./กฟส.	80%		80%		80%		80%		80%		
	5.2 การขอใช้ไฟใหม่นอกเขตชุมชน/เทศบาล ระบบแรงต่ำ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 A. 1 เฟส และเป็นไปตามมาตรฐาน พร้อมทั้งจะติดตั้งมิเตอร์ 3 วันทำการ กฟน.1 80%	กฟอ.เกาะคา กฟส.อ.เฒิ่น กฟส.อ.แม่ทะ กฟส.อ.ห้างฉัตร	ผบ.ร.บ.ส.	ผมค./กฟส.	80%		80%		80%		80%		80%		
7. แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน	7.1 ติดตามผลการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนที่เริ่มใช้ในไตรมาส 4/2563 โดยกำหนด SLA แยกตามประเภทข้อร้องเรียนและโดยรวมของข้อร้องเรียนทั่วไป ข้อร้องเรียนทั่วไปเปิดได้ภายใน 30 วัน เป้าหมาย 100% (ค่าเกณฑ์วัดระดับ 5) กฟน.1 100%	กฟอ.เกาะคา กฟส.อ.เฒิ่น กฟส.อ.แม่ทะ กฟส.อ.ห้างฉัตร	ผส.ร.บ.ส.	ผบค./กฟส.	100%		100%		100%		100%		100%		
	7.2 ติดตามผลการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน ข้อร้องเรียนทั่วไปเปิดได้ภายใน 15 วัน เป้าหมาย 80% (ค่าเกณฑ์วัดระดับ 5) กฟน.1 80%	กฟอ.เกาะคา กฟส.อ.เฒิ่น กฟส.อ.แม่ทะ กฟส.อ.ห้างฉัตร	ผส.ร.บ.ส.	ผบค./กฟส.	80%		80%		80%		80%		80%		
	7.3 ติดตามผลการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนแยกประเภท (ด้านบริการ) - ข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน เป้าหมาย 90% (ค่าเกณฑ์วัดระดับ 5) กฟน.1 90%	กฟอ.เกาะคา กฟส.อ.เฒิ่น กฟส.อ.แม่ทะ กฟส.อ.ห้างฉัตร	ผส.ร.บ.ส.		90%		90%		90%		90%		90%		
ตามแผนงาน VOC ของสายงานฯ กำหนดให้ดำเนินการ															
8. งานพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการของสายงานฯ	8.4 จัดประชุม คู่ค้า/ผู้รับจ้างงานบริการด้านมิเตอร์/จดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า เกี่ยวกับการให้บริการกับลูกค้า เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-2-3 กฟน.1 17 แห่ง กฟอ.เกาะคา		ผคป.กบญ.	ผบป.	1 แห่ง					1 แห่ง 1 แห่ง					
9. แผนงานแจ้งแผนการดับไฟ	9.1 ประกาศแผนดับไฟผ่าน PEA Website 100% เปรียบเทียบกับข้อมูลจากศูนย์จ่ายไฟทุกจุดรวมงาน เป้าหมาย 100% กฟน.1 100%	กฟอ.เกาะคา กฟส.อ.เฒิ่น กฟส.อ.แม่ทะ กฟส.อ.ห้างฉัตร	ผคฟ.กบป.	ผบป./กฟส.	100%		100%		100%		100%		100%		
	9.2 แจ้งแผนดับไฟผ่าน PEA Smart Plus App. โดยพนักงาน EO บันทึกข้อมูลลงในระบบ OMS เป้าหมาย 100% กฟน.1 100%	กฟอ.เกาะคา กฟส.อ.เฒิ่น กฟส.อ.แม่ทะ กฟส.อ.ห้างฉัตร	ผว.กบป.	ผบป./กฟส.	100%		100%		100%		100%		100%		

แผนปฏิบัติการประจำปี 2565 (ทบทวนครั้งที่ 1) ด้านลูกค้า (Customer) ฟอ.ม.เกาะคา													
8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ ฟอ.ม.เกาะคา	เป้าหมายสายงาน	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		หมายเหตุ
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	
	9.3 แจ้งแผนดับไฟผ่าน Line Group การแจ้งไฟชำรุดข้อของแต่ละ กฟฟ. โดย Line Notify เป้าหมาย ทุกจุดรวมงาน และกฟส กฟน.1 48 แห่ง กฟอ.เกาะคา กฟส.อ.เฒ่า กฟส.อ.แม่ทะ กฟส.อ.ห้างฉัตร	ผศพ.กบป.	ผบป./กฟส.	48 แห่ง	1 แห่ง 1 แห่ง 1 แห่ง 1 แห่ง		1 แห่ง 1 แห่ง 1 แห่ง 1 แห่ง		1 แห่ง 1 แห่ง 1 แห่ง 1 แห่ง		1 แห่ง 1 แห่ง 1 แห่ง 1 แห่ง		
	9.4 ซื้อเครื่องเรียนกรณีไม่แจ้งแผนดับไฟล่วงหน้าลดลง 30% เมื่อเทียบกับปี 2563 เป้าหมาย ลดลง 30% เมื่อเทียบกับปี 2563 กฟน.1 มีซื้อเครื่องเรียนไม่เกิน 9 เครื่อง กฟอ.เกาะคา กฟส.อ.เฒ่า กฟส.อ.แม่ทะ กฟส.อ.ห้างฉัตร	ผสส.กบส.	ผบป./กฟส.	ไม่เกิน 9 เครื่อง							9 เครื่อง 9 เครื่อง 9 เครื่อง 9 เครื่อง		
11. แผนงานการพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	11.1 ติดตามผลการใช้งานระบบจ่ายงานอัจฉริยะ WOM (กรพ./กบส.) 11.1.1 ร้อยละการใช้งานในส่วนการสำรวจ เป้าหมาย ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 กฟน.1 ร้อยละ 50 กฟอ.เกาะคา กฟส.อ.เฒ่า กฟส.อ.แม่ทะ กฟส.อ.ห้างฉัตร	ผบร.กบส.	ผบค./กฟส.	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50	≥50 ≥50 ≥50 ≥50		≥50 ≥50 ≥50 ≥50		≥50 ≥50 ≥50 ≥50		≥50 ≥50 ≥50 ≥50		
	11.1.2 ร้อยละการใช้งานในส่วนการติดตั้ง เป้าหมาย ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 กฟน.1 ร้อยละ 50 กฟอ.เกาะคา กฟส.อ.เฒ่า กฟส.อ.แม่ทะ กฟส.อ.ห้างฉัตร	ผมม.กบส.	ผมค./กฟส.	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50	≥50 ≥50 ≥50 ≥50		≥50 ≥50 ≥50 ≥50		≥50 ≥50 ≥50 ≥50		≥50 ≥50 ≥50 ≥50		
	11.2 เพิ่มการรับชำระเงินผ่านช่องทางบริการรับชำระเงินอื่น ๆ นอกเหนือจาก ช่องทางสำนักงาน PEA Shop PEA Mobile Shop และ ตัวแทนรับชำระเงิน เป้าหมาย ร้อยละ 70 ของจำนวนรายการทั้งหมด กฟน.1 ร้อยละ 70 กฟอ.เกาะคา กฟส.อ.เฒ่า กฟส.อ.แม่ทะ กฟส.อ.ห้างฉัตร	ผคป.กบญ.	ผบป./กฟส.	ร้อยละ 70	≥70 ≥70 ≥70 ≥70		≥70 ≥70 ≥70 ≥70		≥70 ≥70 ≥70 ≥70		≥70 ≥70 ≥70 ≥70		
	ตามแผนงานแม่บทบริการลูกค้า ปี 2564-2568												
12. โครงการพัฒนาระบบรับคำร้องขอใช้บริการ (SCS)	12.1 รับคำร้องขอใช้ไฟใหม่ผ่านระบบ SCS เพื่อให้ลูกค้าสามารถใช้บริการได้ตามสถานะงานได้ โดยวัดสัดส่วนคำร้องในระบบ SCS เทียบกับ SAP เป้าหมาย 85% กฟน.1 85% กฟอ.เกาะคา กฟส.อ.เฒ่า กฟส.อ.แม่ทะ กฟส.อ.ห้างฉัตร	ผบร.กบส.	ผบค./กฟส.	85%	85% 85% 85% 85% 85%		85% 85% 85% 85% 85%		85% 85% 85% 85% 85%		85% 85% 85% 85% 85%		
13. โครงการใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จค่าไฟฟ้าแบบออนไลน์ (e-Tax Invoice/ e-Receipt) ปรับเป็น ร้อยละ 50 ของลูกค้ารายย่อยที่ใช้บริการผ่านช่องทางดิจิทัล	13.1 เชิญชวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย รายใหม่ทุกราย สมัครใช้บริการรับใบแจ้งค่าไฟฟ้า เป้าหมาย 100 % ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยรายใหม่ กฟน.1 100 % ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยรายใหม่ กฟอ.เกาะคา กฟส.อ.เฒ่า กฟส.อ.แม่ทะ กฟส.อ.ห้างฉัตร	ผบร.กบส.	ผบป./กฟส.	100%	100% 100% 100% 100% 100%		100% 100% 100% 100% 100%		100% 100% 100% 100% 100%		100% 100% 100% 100% 100%		
	13.2 เพิ่มจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ รายใหม่ที่สมัครรับ Smart Invoice (e-mail หรือ Fax) ที่เกิดขึ้นในปี 2565 เป้าหมาย 70 % ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่รายใหม่ กฟน.1 70 % ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่รายใหม่ กฟอ.เกาะคา กฟส.อ.เฒ่า กฟส.อ.แม่ทะ กฟส.อ.ห้างฉัตร	ผบช.กชช.	ผบป./กฟส.	70%	70% 70% 70% 70% 70%		70% 70% 70% 70% 70%		70% 70% 70% 70% 70%		70% 70% 70% 70% 70%		