

## แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

## ด้าน Customer Value Preposition

## 1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ  
ของทุกกลุ่มลูกค้า

## 2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ และการให้บริการ  
ของลูกค้า

## 3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 3.1 ความพึงพอใจของลูกค้า  
3.2 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)  
3.3 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด

## 4. เป้าหมาย

ระดับ 4.37  
ระดับ 4.28  
ร้อยละ 100

## 5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ และการให้บริการ  
ของลูกค้า

## 6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 6.1 ความพึงพอใจของลูกค้า สายงานการไฟฟ้า ภาค 4  
6.2 ความพึงพอใจลูกค้า  
6.2.1 กลุ่มบ้านอยู่อาศัย  
6.2.2 กลุ่มพาณิชย์  
6.2.3 กลุ่มอุตสาหกรรม  
6.2.4 กลุ่มอื่นๆ  
6.3 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)  
6.4 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด

## 7. เป้าหมาย

ระดับ 4.37  
ระดับ 4.41  
ระดับ 4.33  
ระดับ 4.36  
ระดับ 4.32  
ระดับ 4.28  
ร้อยละ 100

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)                                                                                                                                                                    | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                       | เป้าหมาย/ผล ปี 2561 |         |          |    |          |    |          |    | งบประมาณ (ล้านบาท) |              |      | ผู้รับผิดชอบ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------|----------|----|----------|----|----------|----|--------------------|--------------|------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                | ไตรมาส 1            |         | ไตรมาส 2 |    | ไตรมาส 3 |    | ไตรมาส 4 |    | (1)<br>ลงทุน       | (2)<br>ทำการ | รวม  |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย            | ผล      | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล |                    |              |      |              |
| แผนงานหลักที่ 3 งานทบทวนมาตรฐานการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า                                                                                                                                                        | 1. ประเมินผลการให้บริการตามมาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟผ.กำหนด                                                                                                                    | 1 ครั้ง             |         | -        |    | -        |    | -        |    |                    | 0.01         | 0.01 | กบล.(ผบธ.)   |
|                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                |                     |         |          |    |          |    |          |    |                    |              |      | ทุก กฟฟ.     |
|                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                |                     |         |          |    |          |    |          |    |                    |              |      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                |                     |         |          |    |          |    |          |    |                    |              |      |              |
| Note.- กิจกรรมทั้ง 3 ข้อ ผบธ.กบล.                                                                                                                                                                                                                 | 2. วิเคราะห์ความต้องการที่สำคัญของลูกค้าต่องานบริการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ                                                                                                     | -                   |         | 1 ครั้ง  |    | -        |    | -        |    |                    | 0.01         | 0.01 | กบล.(ผบธ.)   |
| จะประสาน ก4 จัดทำแบบฟอร์มประเมินให้เป็นรูปแบบเดียวกัน                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                |                     |         |          |    |          |    |          |    |                    |              |      | ทุก กฟฟ.     |
| ข้อ 8. พัฒนาการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager) โดยติดตามการขยายผลให้การไฟฟ้าชั้น 1-3 เพื่อให้มีการบูรณาการงานส่วนของ Front Office ในการให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว เพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้า | 3. ทบทวนมาตรฐานคุณภาพบริการแล้วแจ้งผลและประเด็นปรับปรุงให้ ผพธ./ส่วนเกี่ยวข้องพิจารณาปรับปรุง                                                                                  | -                   |         | -        |    | 1 ครั้ง  |    | -        |    |                    | 0.01         | 0.01 | กบล.(ผบธ.)   |
|                                                                                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย จัดส่งผลการทบทวนมาตรฐานฯให้กับ ผพธ.                                                                                                                                   |                     |         |          |    |          |    |          |    |                    |              |      | ทุก กฟฟ.     |
|                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                |                     |         |          |    |          |    |          |    |                    |              |      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                |                     |         |          |    |          |    |          |    |                    |              |      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                   | 4. ประเมินผลพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ (Front Manager)                                                                                                    | 1 ครั้ง             | 1 ครั้ง | 1 ครั้ง  |    | 1 ครั้ง  |    | 1 ครั้ง  |    |                    |              |      | ผบพ.         |
|                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                |                     |         |          |    |          |    |          |    |                    |              |      | ทุก กฟฟ.     |
| *แผนการดำเนินงาน ผวก. ปี 2561                                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย กฟฟ.1-3, กฟส. ทุกแห่ง                                                                                                                                                 |                     |         |          |    |          |    |          |    |                    |              |      |              |
| Smart มุ่งสู่ความทันสมัย                                                                                                                                                                                                                          | กฟต.2 41 แห่ง                                                                                                                                                                  |                     |         |          |    |          |    |          |    |                    |              |      |              |
| - Service Excellence : การบริการลูกค้าที่เป็นเลิศ                                                                                                                                                                                                 | (ปี 2561 กฟต.2 มี กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 16 แห่ง, กฟส. 25 แห่ง)                                                                                                                    |                     |         |          |    |          |    |          |    |                    |              |      | ผวต.         |
| และครบวงจร                                                                                                                                                                                                                                        | Note.- ①มีบันทึกจาก ก4 ให้ ต1-3 รายงานผลการปฏิบัติงานของ FM ตามแบบฟอร์มที่กำหนด ②ไตรมาส 1/61 ก4 จะจัดอบรมให้ FM เติ้รูปแบบ ③สำหรับ กฟส. ยังไม่ต้องดำเนินการ ให้รออนุมัติจาก ก3 |                     |         |          |    |          |    |          |    |                    |              |      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                |                     |         |          |    |          |    |          |    |                    |              |      |              |

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Customer Value Preposition

## 1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ  
ของทุกกลุ่มลูกค้า

## 2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ และการให้บริการ  
ของลูกค้า

## 3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 3.1 ความพึงพอใจของลูกค้า  
3.2 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)  
3.3 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด

## 4. เป้าหมาย

ระดับ 4.37  
ระดับ 4.28  
ร้อยละ 100

## 5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ และการให้บริการ  
ของลูกค้า

## 6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 6.1 ความพึงพอใจของลูกค้า สายงานการไฟฟ้า ภาค 4  
6.2 ความพึงพอใจลูกค้า  
6.2.1 กลุ่มบ้านอยู่อาศัย  
6.2.2 กลุ่มพาณิชย์  
6.2.3 กลุ่มอุตสาหกรรม  
6.2.4 กลุ่มอื่นๆ  
6.3 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)  
6.4 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด

## 7. เป้าหมาย

ระดับ 4.37  
ระดับ 4.41  
ระดับ 4.33  
ระดับ 4.36  
ระดับ 4.32  
ระดับ 4.28  
ร้อยละ 100

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)                                                                                                                            | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps) | เป้าหมาย/ผล ปี 2561 |      |          |    |          |    |          |    | งบประมาณ (ล้านบาท) |              |      | ผู้รับผิดชอบ  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------|----------|----|----------|----|----------|----|--------------------|--------------|------|---------------|
|                                                                                                                                                                                                           |                                                                                          | ไตรมาส 1            |      | ไตรมาส 2 |    | ไตรมาส 3 |    | ไตรมาส 4 |    | (1)<br>ลงทุน       | (2)<br>ทำการ | รวม  |               |
|                                                                                                                                                                                                           |                                                                                          | เป้าหมาย            | ผล   | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล |                    |              |      |               |
| แผนงานหลักที่ 3 งานทบทวนมาตรฐาน                                                                                                                                                                           | 5. เผยแพร่คู่มือบริการประชาชน                                                            | 100%                | 100% | -        |    | -        |    | -        |    |                    | 0.02         | 0.02 | กบส.(ผบธ.)    |
| การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย ขยายผลให้ไปยัง กฟย. ทุกแห่ง                                                     |                     |      |          |    |          |    |          |    |                    |              |      | ทุก กฟฟ.      |
| และความคาดหวังของลูกค้า                                                                                                                                                                                   | กฟต.2 38 แห่ง                                                                            |                     |      |          |    |          |    |          |    |                    |              |      |               |
|                                                                                                                                                                                                           | 01 ผบธ.กบส.ทำบันทึกเวียนย้าให้ กฟย. Download                                             |                     |      |          |    |          |    |          |    |                    |              |      |               |
|                                                                                                                                                                                                           | คู่มือประชาชน จาก ftp ที่ ผบธ.ได้วางข้อมูลไว้ให้                                         |                     |      |          |    |          |    |          |    |                    |              |      |               |
|                                                                                                                                                                                                           | 02 กบส.ติดตามผล เช่น ใช้ Dash Board Monitor กฟย.                                         |                     |      |          |    |          |    |          |    |                    |              |      |               |
|                                                                                                                                                                                                           | แล้วจัดทำรายงานแจ้งกลับ กฟย.ทราบทุกเดือน                                                 |                     |      |          |    |          |    |          |    |                    |              |      |               |
|                                                                                                                                                                                                           |                                                                                          |                     |      |          |    |          |    |          |    |                    |              |      |               |
| *แผนการดำเนินงาน ผวก. ปี 2561                                                                                                                                                                             | 6. ขยายผลให้ทุก กฟจ., กฟอ. ได้รับการรับรองมาตรฐาน                                        | 100%                |      | 100%     |    | -        |    | -        |    |                    | 0.45         | 0.45 | คณะทำงาน ต.2  |
| Smart มุ่งสู่ความทันสมัย                                                                                                                                                                                  | การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก                                                          |                     |      |          |    |          |    |          |    |                    |              |      | กฟฟ. ชั้น 1-3 |
| - Service Excellence : การบริการลูกค้าที่เป็นเลิศ                                                                                                                                                         | (Government Easy Contact Center : GECC)                                                  |                     |      |          |    |          |    |          |    |                    |              |      | กฟส.          |
| และครบวงจร                                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-2-3 = 7 แห่ง (ภูเก็ต, ปัตตอง, ตะกั่วป่า,                             |                     |      |          |    |          |    |          |    |                    |              |      |               |
|                                                                                                                                                                                                           | กาญจนดิษฐ์, เวียงสระ, พุนพิน, ปากพ่นัง)                                                  |                     |      |          |    |          |    |          |    |                    |              |      |               |
|                                                                                                                                                                                                           | กฟส.= 9 แห่ง (ท่าศาลา, ฉวาง, ชะอวด, ห้วยยอด, กันตัง,                                     |                     |      |          |    |          |    |          |    |                    |              |      |               |
|                                                                                                                                                                                                           | ย่านตาขาว, ห้วยเหมือง, คลองท่อม, อ่าวลึก)                                                |                     |      |          |    |          |    |          |    |                    |              |      |               |
| ข้อ 2. รักษามาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) และขยายผลการดำเนินงานการรับรองมาตรฐาน GECC ไปยังการไฟฟ้าสาขาที่มีความพร้อมในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม และเมืองใหญ่ |                                                                                          |                     |      |          |    |          |    |          |    |                    |              |      |               |

## แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

## ด้าน Customer Value Preposition

## 1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ  
ของทุกกลุ่มลูกค้า

## 2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ และการให้บริการ  
ของลูกค้า

## 3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 3.1 ความพึงพอใจของลูกค้า  
3.2 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)  
3.3 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด

## 4. เป้าหมาย

ระดับ 4.37  
ระดับ 4.28  
ร้อยละ 100

## 5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ และการให้บริการ  
ของลูกค้า

## 6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 6.1 ความพึงพอใจของลูกค้า สายงานการไฟฟ้า ภาค 4  
6.2 ความพึงพอใจลูกค้า  
6.2.1 กลุ่มบ้านอยู่อาศัย  
6.2.2 กลุ่มพาณิชย์  
6.2.3 กลุ่มอุตสาหกรรม  
6.2.4 กลุ่มอื่นๆ  
6.3 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)  
6.4 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด

## 7. เป้าหมาย

ระดับ 4.37  
ระดับ 4.41  
ระดับ 4.33  
ระดับ 4.36  
ระดับ 4.32  
ระดับ 4.28  
ร้อยละ 100

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps) | เป้าหมาย/ผล ปี 2561 |                |          |                |          |    |          |    | งบประมาณ (ล้านบาท) |              |      | ผู้รับผิดชอบ          |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------|----------|----------------|----------|----|----------|----|--------------------|--------------|------|-----------------------|
|                                                                                |                                                                                          | ไตรมาส 1            |                | ไตรมาส 2 |                | ไตรมาส 3 |    | ไตรมาส 4 |    | (1)<br>ลงทุน       | (2)<br>ทำการ | รวม  |                       |
|                                                                                |                                                                                          | เป้าหมาย            | ผล             | เป้าหมาย | ผล             | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล |                    |              |      |                       |
| แผนงานหลักที่ 3 งานทบทวนมาตรฐาน                                                | 7. เชิญชวนให้ลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจผ่านระบบ                                          | -                   |                | -        |                | 60%      |    | -        |    |                    |              |      |                       |
| การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ                                           | ประเมินผลความพึงพอใจ (Smile Box)                                                         |                     |                |          |                |          |    |          |    |                    |              |      |                       |
| และความคาดหวังของลูกค้า                                                        | เป้าหมาย ร้อยละ 60 ของลูกค้าที่ใช้บริการทั้งหมด                                          |                     |                |          |                |          |    |          |    |                    |              |      |                       |
|                                                                                | 01 เชิญชวนให้ลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจ                                                  |                     |                |          | ตามค่าเป้าหมาย |          |    |          |    |                    |              |      | ผวต. ผบป.<br>ทุก กฟฟ. |
|                                                                                | 02 ดูแลระบบ Smart Queue และ Smile Box                                                    |                     |                |          |                |          |    |          |    |                    |              |      | กรท.(ผบค.)            |
|                                                                                | 03 สรุปรายงานการประเมินผลความพึงพอใจจากระบบ                                              | 3 ครั้ง             | 3 ครั้ง        | 3 ครั้ง  |                | 3 ครั้ง  |    | 3 ครั้ง  |    |                    |              |      | กรท.(ผบค.)            |
|                                                                                | Smile Box                                                                                |                     |                |          |                |          |    |          |    |                    |              |      |                       |
|                                                                                |                                                                                          |                     |                |          |                |          |    |          |    |                    |              |      |                       |
| *แผนการดำเนินงาน ผวก. ปี 2561                                                  | 8. การขอใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ ตามแนวทาง                                          | 100%                | 100%           | 100%     |                | 100%     |    | 100%     |    |                    | 0.02         | 0.02 | กบส.(ผบธ.)            |
| Smart มุ่งสู่ความทันสมัย                                                       | Doing Business World Bank ภายใน 25 วัน ปฏิทิน                                            | ≤ 25 วัน            | ≤ 25 วัน       | ≤ 25 วัน |                | ≤ 25 วัน |    | ≤ 25 วัน |    |                    |              |      | ทุก กฟฟ.              |
| - Service Excellence : การบริการลูกค้าที่เป็นเลิศ                              | เป้าหมาย กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. ทุกแห่ง                                                  |                     | ไม่มีลูกค้าที่ |          |                |          |    |          |    |                    |              |      |                       |
| และครบวงจร                                                                     | กฟต.2 41 แห่ง                                                                            |                     | เข้าเงื่อนไข   |          |                |          |    |          |    |                    |              |      |                       |
|                                                                                | (ปี 2561 กฟต.2 มี กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 16 แห่ง, กฟส. 25 แห่ง)                              |                     |                |          |                |          |    |          |    |                    |              |      |                       |
|                                                                                | หมายเหตุ รายละเอียดเงื่อนไขของผู้ใช้ไฟ ตามหนังสือเลขที่                                  |                     |                |          |                |          |    |          |    |                    |              |      |                       |
|                                                                                | สรก.(ภ3) 583/2560 ลว. 18 ส.ค.2560                                                        |                     |                |          |                |          |    |          |    |                    |              |      |                       |

ข้อ 1. แผนงานหรือกิจกรรมที่มอบหมายให้ดำเนินการไว้แล้ว ซึ่งยังไม่สามารถดำเนินการได้ตามแผนงานที่กำหนดไว้ หรือดำเนินการล่าช้ากว่าแผนงานที่กำหนดไว้ ให้แจ้งให้หน่วยงานต้นสังกัดทราบโดยเร็ว และดำเนินการปรับปรุงแผนงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์จริง พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินงานให้หน่วยงานต้นสังกัดทราบเป็นระยะ

ข้อ 1. ขยายผลการดำเนินงานตามกระบวนการให้บริการทางธุรกิจ ในการคำนวณความสะดวกการให้บริการขอใช้ไฟฟ้าตามแนวทาง Doing Business : World Bank เพื่อให้การไฟฟ้าทุกแห่งสามารถให้บริการแก่ลูกค้าประเภทธุรกิจอุตสาหกรรมได้ด้วยความสะดวกรวดเร็วและคล่องตัวยิ่งขึ้น

## แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

## ด้าน Customer Value Preposition

## 1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ  
ของทุกกลุ่มลูกค้า

## 2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ และการให้บริการ  
ของลูกค้า

## 3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 3.1 ความพึงพอใจของลูกค้า  
3.2 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)  
3.3 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด

## 4. เป้าหมาย

ระดับ 4.37  
ระดับ 4.28  
ร้อยละ 100

## 5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ และการให้บริการ  
ของลูกค้า

## 6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 6.1 ความพึงพอใจของลูกค้า สายงานการไฟฟ้า ภาค 4  
6.2 ความพึงพอใจลูกค้า  
6.2.1 กลุ่มบ้านอยู่อาศัย  
6.2.2 กลุ่มพาณิชย์  
6.2.3 กลุ่มอุตสาหกรรม  
6.2.4 กลุ่มอื่นๆ  
6.3 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)  
6.4 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด

## 7. เป้าหมาย

ระดับ 4.37  
ระดับ 4.41  
ระดับ 4.33  
ระดับ 4.36  
ระดับ 4.32  
ระดับ 4.28  
ร้อยละ 100

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps) | เป้าหมาย/ผล ปี 2561 |    |          |    |          |    |          |    | งบประมาณ (ล้านบาท) |     |     | ผู้รับผิดชอบ |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----|----------|----|----------|----|----------|----|--------------------|-----|-----|--------------|
|                                                                                |                                                                                          | ไตรมาส 1            |    | ไตรมาส 2 |    | ไตรมาส 3 |    | ไตรมาส 4 |    | (1)                | (2) | รวม |              |
|                                                                                |                                                                                          | เป้าหมาย            | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล |                    |     |     |              |
|                                                                                |                                                                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |     |     |              |
| แผนงานหลักที่ 3 งานทบทวนมาตรฐาน                                                | 9. จัดทำแผนการปรับปรุง (จากผลสำรวจความพึงพอใจปี 2560                                     | -                   |    | -        |    | 1 ครั้ง  |    | -        |    |                    |     |     | กบส.(ผลส.)   |
| การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ                                           | ที่ต่ำกว่าเกณฑ์ระดับ 4)                                                                  |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |     |     | ทุก กฟฟ.     |
| และความคาดหวังของลูกค้า                                                        | เป้าหมาย รายงานปีละ 1 ครั้ง ภายในหนึ่งไตรมาส หลังจาก                                     |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |     |     | ผวต.         |
|                                                                                | ที่ได้รับผลสำรวจ                                                                         |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |     |     |              |
|                                                                                | Note.-กฟข. จะประสานงานเรื่องรูปแบบกับ ก4 อีกครั้ง                                        |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |     |     |              |
|                                                                                | (แต่ละปีจะต้องรอผลการประเมินปีก่อนหน้าประมาณ                                             |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |     |     |              |
|                                                                                | ไตรมาส 2 จาก Tris)                                                                       |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |     |     |              |
|                                                                                |                                                                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |     |     |              |
| แผนงานหลักที่ 4 การพัฒนาการให้บริการลูกค้า                                     | 1. โครงการพัฒนาการให้บริการผ่าน Internet แบบครบวงจร                                      |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |     |     |              |
| ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)                                         | PEA Smart Plus บน Smart Phone (8 Functions)                                              |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |     |     |              |
| Note.- ขอนี้ยังอยู่ระหว่าง กฟผ. ว่าจ้าง ม.ธรรมศาสตร์                           | 01 ประชาสัมพันธ์โครงการฯ และเชิญชวนให้ลูกค้า                                             |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |     |     |              |
| เขียนโปรแกรม                                                                   | Download ใช้งาน                                                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |     |     |              |
|                                                                                | เป้าหมาย ทุก กฟฟ. (จำนวนราย ไม่น้อยกว่าที่กำหนด)                                         |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |     |     |              |
|                                                                                | 01 กรท.สนับสนุนข้อมูลการประชาสัมพันธ์                                                    |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |     |     | กรท.(ผลส.)   |
|                                                                                | 02 กอก.ประชาสัมพันธ์โครงการ                                                              |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |     |     | กอก.(ผลส.)   |
|                                                                                | 03 กฟฟ.เชิญชวนให้ลูกค้า Download ใช้งาน                                                  |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |     |     | ทุก กฟฟ.     |

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Customer Value Preposition

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ  
ของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ และการให้บริการ  
ของลูกค้า

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 3.1 ความพึงพอใจของลูกค้า
- 3.2 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)
- 3.3 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด

4. เป้าหมาย

- ระดับ 4.37
- ระดับ 4.28
- ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ และการให้บริการ  
ของลูกค้า

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 6.1 ความพึงพอใจของลูกค้า สายงานการไฟฟ้า ภาค 4
- 6.2 ความพึงพอใจลูกค้า
  - 6.2.1 กลุ่มบ้านอยู่อาศัย
  - 6.2.2 กลุ่มพาณิชย์
  - 6.2.3 กลุ่มอุตสาหกรรม
  - 6.2.4 กลุ่มอื่นๆ
- 6.3 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)
- 6.4 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด

7. เป้าหมาย

- ระดับ 4.37
- ระดับ 4.41
- ระดับ 4.33
- ระดับ 4.36
- ระดับ 4.32
- ระดับ 4.28
- ร้อยละ 100

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps) | เป้าหมาย/ผล ปี 2561 |    |          |    |          |    |             |    | งบประมาณ (ล้านบาท) |              |     | ผู้รับผิดชอบ            |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----|----------|----|----------|----|-------------|----|--------------------|--------------|-----|-------------------------|
|                                                                                |                                                                                          | ไตรมาส 1            |    | ไตรมาส 2 |    | ไตรมาส 3 |    | ไตรมาส 4    |    | (1)<br>ลงทุน       | (2)<br>ทำการ | รวม |                         |
|                                                                                |                                                                                          | เป้าหมาย            | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย    | ผล |                    |              |     |                         |
|                                                                                |                                                                                          |                     |    |          |    |          |    |             |    |                    |              |     |                         |
| แผนงานหลักที่ 4 การพัฒนาการให้บริการลูกค้า                                     | 02 เผยแพร่ประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ Download                                               |                     |    |          |    |          |    |             |    |                    |              |     |                         |
| ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)                                         | PEA Mobile App ผ่านใบแจ้งหนี้ Spot Bill                                                  |                     |    |          |    |          |    |             |    |                    |              |     |                         |
| (อยู่ระหว่างขออนุมัติหลักการจาก ผวก.)                                          | อย่างน้อย 6 เดือน (3 Functions : การแจ้งค่าไฟฟ้า, รับแจ้งข้อร้องเรียน, สถิติการใช้ไฟ)    |                     |    |          |    |          |    |             |    |                    |              |     |                         |
| โดยคณะกรรมการการย่อยธุรกิจเสริมใหม่ของ กฟภ.)                                   | เป้าหมาย ก่อน 16 ม.ค. 2561                                                               | 3 ครั้ง             |    | 3 ครั้ง  |    |          |    |             |    |                    |              |     |                         |
|                                                                                | 02.1 กำหนดข้อความประชาสัมพันธ์ที่จะพิมพ์ลงในใบแจ้งค่าไฟ                                  |                     |    |          |    |          |    |             |    |                    |              |     | กรท.(ผสบ.)              |
|                                                                                | 02.2 ประสานงาน-แจ้งบริษัทตัวแทนจดหน่วยเพื่อดำเนินการ                                     |                     |    |          |    |          |    |             |    |                    |              |     | กชข.(ผบข.)              |
|                                                                                |                                                                                          |                     |    |          |    |          |    |             |    |                    |              |     |                         |
|                                                                                | 2. การขยายผลการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าอัตโนมัติให้แก่ลูกค้า                                 |                     |    |          |    |          |    |             |    |                    |              |     |                         |
|                                                                                | รายใหม่ ผ่านนวัตกรรม Smart Invoice                                                       |                     |    |          |    |          |    |             |    |                    |              |     |                         |
|                                                                                | 01 เชิญชวนลูกค้า (รายย่อย) ให้ลงทะเบียนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่                         |                     |    |          |    |          |    |             |    |                    |              |     |                         |
|                                                                                | (SMS) เพื่อรับบริการให้เพิ่มขึ้นอย่างน้อยปีละ 10% ของจำนวน                               |                     |    |          |    |          |    |             |    |                    |              |     |                         |
|                                                                                | ลูกค้าที่ลงทะเบียนเดิม (ระยะเวลา ม.ค. 2560 - ธ.ค. 2562)                                  |                     |    |          |    |          |    |             |    |                    |              |     |                         |
|                                                                                | เป้าหมาย ลูกค้าลงทะเบียนฯ เพิ่มขึ้นอย่างน้อย 10%                                         |                     |    |          |    |          |    |             |    |                    |              |     |                         |
|                                                                                | 01.1 เชิญชวนลูกค้าให้ใช้บริการ (รายย่อยสมัคร SMS)                                        | -                   |    | -        |    | -        |    | 10%(สิ้นปี) |    |                    |              |     | ทุก กฟพ.                |
|                                                                                |                                                                                          |                     |    |          |    |          |    |             |    |                    |              |     | กฟพ.1-3 (ผบค., ผบป.)    |
|                                                                                |                                                                                          |                     |    |          |    |          |    |             |    |                    |              |     | กฟส. (ผบต., ผบง.), กฟย. |

## แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

## ด้าน Customer Value Preposition

## 1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ  
ของทุกกลุ่มลูกค้า

## 2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ และการให้บริการ  
ของลูกค้า

## 3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 3.1 ความพึงพอใจของลูกค้า  
3.2 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)  
3.3 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด

## 4. เป้าหมาย

ระดับ 4.37  
ระดับ 4.28  
ร้อยละ 100

## 5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ และการให้บริการ  
ของลูกค้า

## 6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 6.1 ความพึงพอใจของลูกค้า สายงานการไฟฟ้า ภาค 4  
6.2 ความพึงพอใจลูกค้า  
6.2.1 กลุ่มบ้านอยู่อาศัย  
6.2.2 กลุ่มพาณิชย์  
6.2.3 กลุ่มอุตสาหกรรม  
6.2.4 กลุ่มอื่นๆ  
6.3 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)  
6.4 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด

## 7. เป้าหมาย

ระดับ 4.37  
ระดับ 4.41  
ระดับ 4.33  
ระดับ 4.36  
ระดับ 4.32  
ระดับ 4.28  
ร้อยละ 100

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)       | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps) | เป้าหมาย/ผล ปี 2561 |         |          |    |          |    |          |    | งบประมาณ (ล้านบาท) |              |     | ผู้รับผิดชอบ  |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------|----------|----|----------|----|----------|----|--------------------|--------------|-----|---------------|
|                                                                                      |                                                                                          | ไตรมาส 1            |         | ไตรมาส 2 |    | ไตรมาส 3 |    | ไตรมาส 4 |    | (1)<br>ลงทุน       | (2)<br>ทำการ | รวม |               |
|                                                                                      |                                                                                          | เป้าหมาย            | ผล      | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล |                    |              |     |               |
|                                                                                      |                                                                                          |                     |         |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |               |
| แผนงานหลักที่ 4 การพัฒนาการให้บริการลูกค้า<br>ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) | 01.2 ควบคุม ดูแล ติดตาม และสรุปรายงานผล                                                  | 1 ครั้ง             | 1 ครั้ง | 1 ครั้ง  |    | 1 ครั้ง  |    | 1 ครั้ง  |    |                    |              |     | กชข.(ผบน.)    |
|                                                                                      |                                                                                          |                     |         |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |               |
|                                                                                      | 02 เชิญชวนลูกค้ารายใหญ่ให้ใช้บริการแจ้งค่าไฟฟ้า                                          |                     |         |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |               |
|                                                                                      | Smart Invoice ไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนลูกค้า                                             |                     |         |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |               |
|                                                                                      | รายใหญ่ทั้งหมด (ระยะเวลา ม.ค. 2560 - ธ.ค. 2562)                                          |                     |         |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |               |
|                                                                                      | 02.1 เชิญชวนลูกค้าใช้บริการ Smart Invoice                                                |                     |         |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | กฟฟ.1-3       |
|                                                                                      | (Auto Fax, E-mail)                                                                       |                     |         |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | (ผบค., ผบป.)  |
|                                                                                      | เป้าหมาย - รายเดิม 50 %                                                                  | -                   |         | -        |    | 50%      |    | -        |    |                    |              |     | กฟส.          |
|                                                                                      | - รายใหม่ 25 %                                                                           | -                   |         | -        |    | 25%      |    | -        |    |                    |              |     | (ผบต., ผบง.)  |
|                                                                                      |                                                                                          |                     |         |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |               |
|                                                                                      | 02.2 ควบคุม ดูแล ติดตาม และสรุปรายงานผล                                                  | 1 ครั้ง             |         | 1 ครั้ง  |    | 1 ครั้ง  |    | 1 ครั้ง  |    |                    |              |     | กชข.(ผบข.)    |
|                                                                                      |                                                                                          |                     |         |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |               |
|                                                                                      | 03 ติดตามประเมินผลจำนวนลูกค้าที่ลงทะเบียนรับ                                             | -                   |         | -        |    | 20%      |    | -        |    |                    |              |     | กรท.(ผสบ.)    |
|                                                                                      | การบริการและความสำเร็จของการส่ง SMS (ทุกไตรมาส)                                          |                     |         |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | กฟฟ.1-3(ผบป.) |
|                                                                                      | เป้าหมาย ร้อยละ 20 ของผู้ใช้ไฟ (ไม่ระบุว่าเป็นรายไหน                                     |                     |         |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | กฟส.(ผบง.)    |
|                                                                                      | เนื่องจากแยกแยะไม่ได้)                                                                   |                     |         |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |               |

## แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

## ด้าน Customer Value Preposition

## 1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ  
ของทุกกลุ่มลูกค้า

## 2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ และการให้บริการ  
ของลูกค้า

## 3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 3.1 ความพึงพอใจของลูกค้า  
3.2 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)  
3.3 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด

## 4. เป้าหมาย

- ระดับ 4.37  
ระดับ 4.28  
ร้อยละ 100

## 5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ และการให้บริการ  
ของลูกค้า

## 6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 6.1 ความพึงพอใจของลูกค้า สายงานการไฟฟ้า ภาค 4  
6.2 ความพึงพอใจลูกค้า  
6.2.1 กลุ่มบ้านอยู่อาศัย  
6.2.2 กลุ่มพาณิชย์  
6.2.3 กลุ่มอุตสาหกรรม  
6.2.4 กลุ่มอื่นๆ  
6.3 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)  
6.4 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด

## 7. เป้าหมาย

- ระดับ 4.37  
ระดับ 4.41  
ระดับ 4.33  
ระดับ 4.36  
ระดับ 4.32  
ระดับ 4.28  
ร้อยละ 100

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)                                                | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps) | เป้าหมาย/ผล ปี 2561 |    |          |    |          |    |          |    | งบประมาณ (ล้านบาท) |              |                 | ผู้รับผิดชอบ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----|----------|----|----------|----|----------|----|--------------------|--------------|-----------------|--------------|
|                                                                                                                               |                                                                                          | ไตรมาส 1            |    | ไตรมาส 2 |    | ไตรมาส 3 |    | ไตรมาส 4 |    | (1)<br>ลงทุน       | (2)<br>ทำการ | รวม             |              |
|                                                                                                                               |                                                                                          | เป้าหมาย            | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล |                    |              |                 |              |
|                                                                                                                               |                                                                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                 |              |
| แผนงานหลักที่ 5 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กรเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)               | 1. แผนงานพัฒนาระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA VOC System)                                  |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                 |              |
|                                                                                                                               | 01 พัฒนาระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA VOC System)                                        |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                 |              |
|                                                                                                                               | (กิจกรรมต่อเนื่องจากปี 2560)                                                             |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                 |              |
|                                                                                                                               | สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าแต่ละกลุ่ม (ความต้องการ                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                 |              |
| *แผนการดำเนินงาน ผวก. ปี 2561                                                                                                 | ความคาดหวัง ความไม่พึงพอใจ/ร้องเรียน/ข้อร้องขอ                                           |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                 |              |
| Smart มุ่งสู่ความทันสมัย                                                                                                      | ความพึงพอใจ/ข้อชื่นชม และข้อเสนอแนะ) ปี 2561                                             |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                 |              |
| - Service Excellence : การบริการลูกค้าที่เป็นเลิศ                                                                             | ในแต่ละช่องทาง ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า                                         |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                 |              |
| และครบวงจร                                                                                                                    | ทุกไตรมาส                                                                                |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                 |              |
|                                                                                                                               | 01.1 การรับฟังเสียงของลูกค้าทางโทรศัพท์ (Voice-based)                                    |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                 |              |
| ข้อ 5. ขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM) | - 1129 PEA Call Center (สรุปรายงานในระบบ)                                                | 1 ครั้ง             |    | 1 ครั้ง  |    | 1 ครั้ง  |    | 1 ครั้ง  |    |                    |              |                 | ผวธ.(ภ4)     |
| มาใช้นับสนุนข้อมูลในการให้บริการลูกค้าให้ครบทุกพื้นที่                                                                        | ขั้นตอน                                                                                  |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                 |              |
|                                                                                                                               | 1. ผู้ใช้โทรแจ้ง 1129                                                                    |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                 |              |
|                                                                                                                               | 2. 1129 ส่งข้อมูลเข้าระบบ PEA VOC System เข้าแต่ละ กฟฟ.                                  |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                 |              |
|                                                                                                                               | 3. แต่ละ กฟฟ. รับเรื่องแล้วดำเนินการตามอำนาจหน้าที่                                      |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              | กฟฟ.1-3(ผวต. ผบ |              |
|                                                                                                                               | หากเกินอำนาจ ก็นำเข้าสู่รูปคณะกรรมการ กฟฟ.                                               |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                 | กฟส.(ผบต.)   |
|                                                                                                                               |                                                                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |                 | กฟย.         |

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Customer Value Preposition

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ  
ของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ และการให้บริการ  
ของลูกค้า

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 3.1 ความพึงพอใจของลูกค้า
- 3.2 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)
- 3.3 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด

4. เป้าหมาย

- ระดับ 4.37
- ระดับ 4.28
- ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ และการให้บริการ  
ของลูกค้า

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 6.1 ความพึงพอใจของลูกค้า สายงานการไฟฟ้า ภาค 4
- 6.2 ความพึงพอใจลูกค้า
  - 6.2.1 กลุ่มบ้านอยู่อาศัย
  - 6.2.2 กลุ่มพาณิชย์
  - 6.2.3 กลุ่มอุตสาหกรรม
  - 6.2.4 กลุ่มอื่นๆ
- 6.3 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)
- 6.4 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด

7. เป้าหมาย

- ระดับ 4.37
- ระดับ 4.41
- ระดับ 4.33
- ระดับ 4.36
- ระดับ 4.32
- ระดับ 4.28
- ร้อยละ 100

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)                                                | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps) | เป้าหมาย/ผล ปี 2561 |    |          |    |          |    |          |    | งบประมาณ (ล้านบาท) |              |     | ผู้รับผิดชอบ  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----|----------|----|----------|----|----------|----|--------------------|--------------|-----|---------------|
|                                                                                                                               |                                                                                          | ไตรมาส 1            |    | ไตรมาส 2 |    | ไตรมาส 3 |    | ไตรมาส 4 |    | (1)<br>ลงทุน       | (2)<br>ทำการ | รวม |               |
|                                                                                                                               |                                                                                          | เป้าหมาย            | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล |                    |              |     |               |
|                                                                                                                               |                                                                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |               |
| แผนงานหลักที่ 5 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กรเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)               | 01.1 การรับฟังเสียงของลูกค้าทางโทรศัพท์ (ต่อ)                                            |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |               |
|                                                                                                                               | - โทรศัพท์สำนักงาน                                                                       |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |               |
|                                                                                                                               | สรุปรายงาน (ในระบบ)                                                                      |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | กบส.(ผลส.)    |
| *แผนการดำเนินงาน ผวก. ปี 2561<br>Smart มุ่งสู่ความทันสมัย                                                                     | 1. รายงานระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (ร้องขอ แนะนำ ชื่นชม                                   | 1 ครั้ง             |    | 1 ครั้ง  |    | 1 ครั้ง  |    | 1 ครั้ง  |    |                    |              |     | กฟฟ.1-3(ผบค.) |
|                                                                                                                               | แจ้งเบาะแส ร้องเรียน)                                                                    |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | กฟส.(ผบต.)    |
| - Service Excellence : การบริการลูกค้าที่เป็นเลิศ                                                                             | 2. รายงานระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (ความต้องการ                                           | 1 ครั้ง             |    | 1 ครั้ง  |    | 1 ครั้ง  |    | 1 ครั้ง  |    |                    |              |     | กฟย.          |
| และครบวงจร                                                                                                                    | ความคาดหวัง)                                                                             |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |               |
|                                                                                                                               |                                                                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |               |
|                                                                                                                               | ขั้นตอน                                                                                  |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |               |
| ข้อ 5. ขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM) | 1. ผู้ใช้โทรศัพท์แจ้ง กฟฟ. (กรอกลงแบบฟอร์ม)                                              |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |               |
|                                                                                                                               | 2. แจ้งให้ FM รวบรวมข้อมูล                                                               |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |               |
|                                                                                                                               | 3. FM แจ้ง ผบค.กฟฟ. คีย์ข้อมูลเข้าระบบ                                                   |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |               |
| มาใช้สนับสนุนข้อมูลในการให้บริการลูกค้าให้ครบทุกพื้นที่                                                                       | 4. ผบค.กฟฟ.ทำบันทึกแจ้งโดยให้ ผจก. ส่งการไปยังแผนกที่เกี่ยวข้อง                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |               |
|                                                                                                                               | Note.- หากมีโทรศัพท์ที่ กฟข. ให้ ผลส.กบส. ดำเนินการ                                      |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |               |
|                                                                                                                               |                                                                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |               |
|                                                                                                                               |                                                                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |               |

## แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

## ด้าน Customer Value Preposition

## 1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ  
ของทุกกลุ่มลูกค้า

## 2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ และการให้บริการ  
ของลูกค้า

## 3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 3.1 ความพึงพอใจของลูกค้า  
3.2 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)  
3.3 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด

## 4. เป้าหมาย

ระดับ 4.37  
ระดับ 4.28  
ร้อยละ 100

## 5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ และการให้บริการ  
ของลูกค้า

## 6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 6.1 ความพึงพอใจของลูกค้า สายงานการไฟฟ้า ภาค 4  
6.2 ความพึงพอใจลูกค้า  
6.2.1 กลุ่มบ้านอยู่อาศัย  
6.2.2 กลุ่มพาณิชย์  
6.2.3 กลุ่มอุตสาหกรรม  
6.2.4 กลุ่มอื่นๆ  
6.3 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)  
6.4 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด

## 7. เป้าหมาย

ระดับ 4.37  
ระดับ 4.41  
ระดับ 4.33  
ระดับ 4.36  
ระดับ 4.32  
ระดับ 4.28  
ร้อยละ 100

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)                                                | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps) | เป้าหมาย/ผล ปี 2561 |    |          |    |          |    |          |    | งบประมาณ (ล้านบาท) |              |     | ผู้รับผิดชอบ                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----|----------|----|----------|----|----------|----|--------------------|--------------|-----|---------------------------------------------------|
|                                                                                                                               |                                                                                          | ไตรมาส 1            |    | ไตรมาส 2 |    | ไตรมาส 3 |    | ไตรมาส 4 |    | (1)<br>ลงทุน       | (2)<br>ทำการ | รวม |                                                   |
|                                                                                                                               |                                                                                          | เป้าหมาย            | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล |                    |              |     |                                                   |
|                                                                                                                               |                                                                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |                                                   |
| แผนงานหลักที่ 5 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กรเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)               | 01.2 การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์ (Interaction-based)<br>- ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน        |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     | กบส.(ผลส.)<br>กฟฟ.1-3(ผบค.)<br>กฟส.(ผบต.)<br>กฟย. |
|                                                                                                                               | สรุปรายงาน (ในระบบ)                                                                      | 1 ครั้ง             |    | 1 ครั้ง  |    | 1 ครั้ง  |    | 1 ครั้ง  |    |                    |              |     |                                                   |
|                                                                                                                               | ขั้นตอน                                                                                  |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |                                                   |
| *แผนการดำเนินงาน ผวก. ปี 2561                                                                                                 | 1. ผู้ใช้ไฟมาแจ้งโดยตรงที่ กฟฟ. หรือทำเป็นหนังสือแจ้งมา                                  |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |                                                   |
| Smart มุ่งสู่ความทันสมัย                                                                                                      | 2. กรอกรายละเอียดลงระบบ VOC                                                              |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |                                                   |
| - Service Excellence : การบริการลูกค้าที่เป็นเลิศ                                                                             | 3. ส่งต่อส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการ                                                         |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |                                                   |
| และครบวงจร                                                                                                                    |                                                                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |                                                   |
|                                                                                                                               | - การสานเสวนา                                                                            | -                   |    | 1 แห่ง   |    | -        |    | -        |    |                    |              |     | กอก.(ผลส.)                                        |
| ข้อ 5. ขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM) | เป้าหมาย เขตละ 1 แห่ง                                                                    |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |                                                   |
| มาใช้สนับสนุนข้อมูลในการให้บริการลูกค้าให้ครบทุกพื้นที่                                                                       |                                                                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |                                                   |
|                                                                                                                               |                                                                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |                                                   |
|                                                                                                                               |                                                                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |              |     |                                                   |

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Customer Value Preposition

## 1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ  
ของทุกกลุ่มลูกค้า

## 2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ และการให้บริการ  
ของลูกค้า

## 3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

3.1 ความพึงพอใจของลูกค้า  
3.2 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)  
3.3 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด

## 4. เป้าหมาย

ระดับ 4.37  
ระดับ 4.28  
ร้อยละ 100

## 5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ และการให้บริการ  
ของลูกค้า

## 6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

6.1 ความพึงพอใจของลูกค้า สายงานการไฟฟ้า ภาค 4  
6.2 ความพึงพอใจลูกค้า  
6.2.1 กลุ่มบ้านอยู่อาศัย  
6.2.2 กลุ่มพาณิชย์  
6.2.3 กลุ่มอุตสาหกรรม  
6.2.4 กลุ่มอื่นๆ  
6.3 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)  
6.4 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด

## 7. เป้าหมาย

ระดับ 4.37  
ระดับ 4.41  
ระดับ 4.33  
ระดับ 4.36  
ระดับ 4.32  
ระดับ 4.28  
ร้อยละ 100

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)                                                | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps)                                                                                                         | เป้าหมาย/ผล ปี 2561           |         |          |         |          |         |          |         | งบประมาณ (ล้านบาท) |              |                         | ผู้รับผิดชอบ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|---------|----------|---------|----------|---------|----------|---------|--------------------|--------------|-------------------------|--------------|
|                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                  | ไตรมาส 1                      |         | ไตรมาส 2 |         | ไตรมาส 3 |         | ไตรมาส 4 |         | (1)<br>ลงทุน       | (2)<br>ทำการ | รวม                     |              |
|                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                  | เป้าหมาย                      | ผล      | เป้าหมาย | ผล      | เป้าหมาย | ผล      | เป้าหมาย | ผล      |                    |              |                         |              |
|                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                  |                               |         |          |         |          |         |          |         |                    |              |                         |              |
| แผนงานหลักที่ 5 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กรเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)               | 01.2 การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์ (ต่อ)<br>- กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์                                                                                                                                |                               |         |          |         |          |         |          |         |                    |              |                         |              |
|                                                                                                                               | เป้าหมาย สรุปรายงานผลกิจกรรมดังนี้                                                                                                                                                               |                               |         |          |         |          |         |          |         |                    |              |                         |              |
|                                                                                                                               | 1. เยี่ยมลูกค้าโดย ผจก./Key Account/ผวต., ผบค.                                                                                                                                                   | 1 ครั้ง                       | -       | 1 ครั้ง  |         | 1 ครั้ง  |         | 1 ครั้ง  |         |                    |              | กฟฟ.1-3(ผวต., ผบค., KA) |              |
|                                                                                                                               | *แผนการดำเนินงาน ผวก. ปี 2561                                                                                                                                                                    | 2. เยี่ยมลูกค้าโดย อช./ผู้แทน | 1 ครั้ง | -        | 1 ครั้ง |          | 1 ครั้ง |          | 1 ครั้ง |                    |              |                         | กบล.(ผลส.)   |
|                                                                                                                               | Smart มุ่งสู่ความทันสมัย                                                                                                                                                                         | 3. สัมมนาลูกค้ารายใหญ่        | 1 ครั้ง | -        | 1 ครั้ง |          | 1 ครั้ง |          | 1 ครั้ง |                    |              |                         | กบล.(ผลส.)   |
| - Service Excellence : การบริการลูกค้าที่เป็นเลิศ                                                                             | 4.การดูแลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account)                                                                                                                                                            | 1 ครั้ง                       | -       | 1 ครั้ง  |         | 1 ครั้ง  |         | 1 ครั้ง  |         |                    |              | กฟฟ.1-3(KA), กบล.(ผลส.) |              |
| และครบวงจร                                                                                                                    | 5. การให้บริการเสริมพิเศษโดยไม่คิด คชจ.                                                                                                                                                          | 1 ครั้ง                       | -       | 1 ครั้ง  |         | 1 ครั้ง  |         | 1 ครั้ง  |         |                    |              |                         | กบล.(ผลส.)   |
|                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                  |                               |         |          |         |          |         |          |         |                    |              |                         |              |
| ข้อ 5. ขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM) | 01.3 การสำรวจข้อมูลลูกค้า (Survey-based)<br>- โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจ                                                                                                                          | 1 ครั้ง                       | 1 ครั้ง | 1 ครั้ง  |         | 1 ครั้ง  |         | 1 ครั้ง  |         |                    |              | กฟฟ.1-3(ผวต., ผบค., KA) |              |
| มาใช้นับสนุนข้อมูลในการให้บริการลูกค้าให้ครบทุกพื้นที่                                                                        | ภายหลังจากใช้บริการ 15 วัน (3 ประเภท คือ<br>1) ขอขยายเขตแรงต่ำ 3 ราย/กฟฟ.จตุรรมงาน/ไตรมาส<br>2) ขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ 3 ราย/กฟฟ.จตุรรมงาน/ไตรมาส<br>3) ขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย 1 ราย/กฟฟ. | 3 ราย                         | 3 ราย   | 48 ราย   |         | 48 ราย   |         | 48 ราย   |         |                    |              | กบล.(ผลส.)              |              |
|                                                                                                                               | (เป้าหมาย เขตละ 400 ราย/ปี แต่ ต.2 มีแผนดำเนินการ 448 ราย)                                                                                                                                       |                               |         |          |         |          |         |          |         |                    |              |                         |              |

## แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

## ด้าน Customer Value Preposition

## 1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ  
ของทุกกลุ่มลูกค้า

## 2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ และการให้บริการ  
ของลูกค้า

## 3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 3.1 ความพึงพอใจของลูกค้า  
3.2 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)  
3.3 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด

## 4. เป้าหมาย

ระดับ 4.37  
ระดับ 4.28  
ร้อยละ 100

## 5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ และการให้บริการ  
ของลูกค้า

## 6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 6.1 ความพึงพอใจของลูกค้า สายงานการไฟฟ้า ภาค 4  
6.2 ความพึงพอใจลูกค้า  
6.2.1 กลุ่มบ้านอยู่อาศัย  
6.2.2 กลุ่มพาณิชย์  
6.2.3 กลุ่มอุตสาหกรรม  
6.2.4 กลุ่มอื่นๆ  
6.3 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)  
6.4 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด

## 7. เป้าหมาย

ระดับ 4.37  
ระดับ 4.41  
ระดับ 4.33  
ระดับ 4.36  
ระดับ 4.32  
ระดับ 4.28  
ร้อยละ 100

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)                                                                                                        | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps) | เป้าหมาย/ผล ปี 2561 |    |                             |    |          |    |          |    | งบประมาณ (ล้านบาท) |              |       | ผู้รับผิดชอบ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----|-----------------------------|----|----------|----|----------|----|--------------------|--------------|-------|--------------|
|                                                                                                                                                                                       |                                                                                          | ไตรมาส 1            |    | ไตรมาส 2                    |    | ไตรมาส 3 |    | ไตรมาส 4 |    | (1)<br>ลงทุน       | (2)<br>ทำการ | รวม   |              |
|                                                                                                                                                                                       |                                                                                          | เป้าหมาย            | ผล | เป้าหมาย                    | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล |                    |              |       |              |
|                                                                                                                                                                                       |                                                                                          |                     |    |                             |    |          |    |          |    |                    |              |       |              |
| แผนงานหลักที่ 5 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กรเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)                                                                       | 02 ประชุมชี้แจงการใช้งานให้กับผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง                                 | 1 ครั้ง             |    | -                           |    | -        |    | -        |    |                    | 0.035        | 0.035 | กบล.(ผลส.)   |
|                                                                                                                                                                                       | (เรื่องการรับฟังเสียงของลูกค้า : VOC)                                                    |                     |    |                             |    |          |    |          |    |                    |              |       | ทุก กฟฟ.     |
|                                                                                                                                                                                       |                                                                                          |                     |    |                             |    |          |    |          |    |                    |              |       |              |
|                                                                                                                                                                                       | 2. แผนงานพัฒนาระบบสนับสนุนงานสร้างความสัมพันธ์ลูกค้า                                     |                     |    |                             |    |          |    |          |    |                    | 1 ครั้ง      |       | กบล.(ผลส.)   |
| *แผนการดำเนินงาน ผวก. ปี 2561                                                                                                                                                         | (CRM PPlus)                                                                              |                     |    |                             |    |          |    |          |    |                    |              |       | ทุก กฟฟ.     |
| Smart มุ่งสู่ความทันสมัย                                                                                                                                                              | 01 พัฒนาระบบสนับสนุนงานสร้างความสัมพันธ์ลูกค้า                                           |                     |    | รอเกณฑ์วัดจากส่วนเกี่ยวข้อง |    |          |    |          |    |                    |              |       | ผวด          |
| - Service Excellence : การบริการลูกค้าที่เป็นเลิศ                                                                                                                                     | (CRM Plus) ร่วมกับ ผพท. (กิจกรรมต่อเนื่องจากปี 2560)                                     |                     |    |                             |    |          |    |          |    |                    |              |       |              |
| และครบวงจร                                                                                                                                                                            | 02 ติดตามประเมินผลเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ                                               | -                   |    | -                           |    | -        |    | 1 ครั้ง  |    |                    |              |       |              |
|                                                                                                                                                                                       |                                                                                          |                     |    |                             |    |          |    |          |    |                    |              |       |              |
| ข้อ 5. ขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM) มาใช้สนับสนุนข้อมูลในการให้บริการลูกค้าให้ครบทุกพื้นที่ |                                                                                          |                     |    |                             |    |          |    |          |    |                    |              |       |              |
|                                                                                                                                                                                       |                                                                                          |                     |    |                             |    |          |    |          |    |                    |              |       |              |
|                                                                                                                                                                                       |                                                                                          |                     |    |                             |    |          |    |          |    |                    |              |       |              |

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Customer Value Preposition

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ  
ของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ และการให้บริการ  
ของลูกค้า

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 3.1 ความพึงพอใจของลูกค้า
- 3.2 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)
- 3.3 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด

4. เป้าหมาย

- ระดับ 4.37
- ระดับ 4.28
- ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ และการให้บริการ  
ของลูกค้า

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- 6.1 ความพึงพอใจของลูกค้า สายงานการไฟฟ้า ภาค 4
- 6.2 ความพึงพอใจลูกค้า
  - 6.2.1 กลุ่มบ้านอยู่อาศัย ระดับ 4.41
  - 6.2.2 กลุ่มพาณิชย์ ระดับ 4.33
  - 6.2.3 กลุ่มอุตสาหกรรม ระดับ 4.36
  - 6.2.4 กลุ่มอื่นๆ ระดับ 4.32
- 6.3 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account) ระดับ 4.28
- 6.4 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด ร้อยละ 100

7. เป้าหมาย

- ระดับ 4.37
- ระดับ 4.41
- ระดับ 4.33
- ระดับ 4.36
- ระดับ 4.32
- ระดับ 4.28
- ร้อยละ 100

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps) | เป้าหมาย/ผล ปี 2561 |    |          |    |          |    |          |    | งบประมาณ (ล้านบาท) |       |     | ผู้รับผิดชอบ |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----|----------|----|----------|----|----------|----|--------------------|-------|-----|--------------|
|                                                                                |                                                                                          | ไตรมาส 1            |    | ไตรมาส 2 |    | ไตรมาส 3 |    | ไตรมาส 4 |    | (1)                | (2)   | รวม |              |
|                                                                                |                                                                                          | เป้าหมาย            | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล | เป้าหมาย | ผล | ลงทุน              | ทำการ |     |              |
|                                                                                |                                                                                          |                     |    |          |    |          |    |          |    |                    |       |     |              |























