

ผลดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561 (ฉบับทบทวนครั้งที่ 2)

ด้านลูกค้า

สายงานการไฟฟ้า ภาค 2 (กฟฉ.2 อุบลราชธานี)

(Customer Value Proposition)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสมเด็จ

8. แผนงานโครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผลดำเนินการ						12 หน่วยงาน หลัก
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	สะสม	สะสม (%)	
1. แผนปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า	1.1 ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าให้ได้ตามเป้าหมาย							กฟฉ.1-2-3
								ผวธ.(ก2)
	กฟฉ.2 240 เรื่อง							ผลส.กบฉ.ฉ.2
								กฟฟ.1-3,กฟส.
1. แผนปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ)	1.2 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียนของลูกค้า							กฟฉ.1-2-3
	1.2.1 เพิ่มประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ด้านคุณภาพไฟฟ้า							ผวธ.(ก2)
	โดยการโทรศัพท์ สอบถามผู้ร้องเรียนติดตามผลการแก้ไขข้อร้องเรียน							ผลส.กบฉ.ฉ.2
	หลังจากปิดข้อร้องเรียน แล้ว 2 เดือน							กฟฟ.1-3,กฟส.
	กฟฉ.2 } รายงานผลการโทรศัพท์สอบถามภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	อยู่ระหว่างดำเนินการ						ผมม.กบฉ.ฉ.2
								กฟฟ.1-3
	ผวธ.(ก2) แจ้งเตือนงานร้องเรียนที่ใกล้ถึงกำหนด 2 เดือนและสรุปรายงานผล							
	ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส							
	1.3 ดำเนินการตอบชี้แจงข้อประเด็นข่าวของส่วนราชการ กลุ่มไลน์							กฟฉ.1-2-3
	(IA/IR Chart) ตามบันทึก สรภ.(ก2) 89/2560 ลว. 28 ก.พ. 2560							กบฉ.ฉ.2
								กฟฟ.1-3,กฟส.
	กฟฉ.2 100% ตอบชี้แจงภายในระยะเวลาที่กำหนด							
		ไม่มีหัวข้อชี้แจง					#VALUE!	
2.แผนงานขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า	2.1 ขยายผลการสุ่มสอบถามลูกค้าโดยวิธีโทรศัพท์ ดังนี้							กฟฉ.1-2-3
(PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์	- งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ กฟส. จำนวน 1 ราย/ไตรมาส							ผวธ.(ก2)
(Customer Relationship Management : CRM)	- งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ กฟส. จำนวน 1 ราย/ไตรมาส							ผมม.กบฉ.ฉ.2
	- งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย กฟส. 1 ราย/ไตรมาส							กฟส.

8. แผนงานโครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผลดำเนินการ						12 หน่วยงาน หลัก
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	สะสม	สะสม (%)	
	กพ.2 81 ราย/ไตรมาส	จ.2 กบส.(ลส.) 1060 ลว 20 เม.ย. 256						
2.แผนงานขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM) (ต่อ)	2.2 ขยายผลการสุ่มสอบถามลูกค้าโดยวิธีโทรศัพท์ ดังนี้ - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ กฟย. จำนวน 1 ราย/ไตรมาส (กฟพื้นที่ 1-3 สุ่มสอบถาม)							กพ.1-2-3 ผวธ.(ก2)
								ผลส.กบส.จ.2
	กพ.2 76 ราย/ไตรมาส	จ.2 กบส.(ลส.) 1060 ลว 20 เม.ย. 256						กฟย.
	2.3 ติดต่อกู้ค่าที่กดประเมินความพึงพอใจผ่านระบบกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) คะแนนระดับ 1 ทันทีหรือภายใน 3 วัน เพื่อทราบสาเหตุและนำมา แก้ไขป้องกัน โดย Front Manager หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย							กพ.1-2-3 ผวธ.(ก2)
								ผลส.กบส.จ.2
								กฟฟ.1-3
	กพ.2 รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส							
	2.4 กำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาระยะเวลารอคอยสำหรับ กฟฟ. ที่เกินค่าเฉลี่ย 4 นาที/ราย							กพ.1-2-3 ผวธ.(ก2)
								ผลส.กบส.จ.2
	กพ.2 อย่างน้อย 1 แนวทาง } รายงานภายใน ไตรมาส 3							
3. แผนงานขยายผลปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการ ลูกค้า (Front Manager)	3.1 งานรักษามาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ให้ตามความคาดหวังของลูกค้า 3.1.1 ให้พนักงาน Front Manager รายงานผลการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งสรุปผล การดำเนินการ ข้อเสนอแนะ ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ (ตามแบบฟอร์มรายงาน FM-01)							กพ.1-2-3 ผวธ.(ก2) ผลส.กบส.จ.2 กฟฟ.1-3
	กพ.2 รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	จ.2 กบส.(ลส.) 973 ลว 5 เม.ย. 2561						
3. แผนงานขยายผลปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการ ลูกค้า (Front Manager) (ต่อ)	3.1.2 จัดประชุมทบทวน และติดตามผลการปฏิบัติงานการทำงาน Front Manager							กพ.1-2-3
	กพ.1 - ครั้ง							ผวธ.(ก2)
	กพ.2 - ครั้ง	ผวธ.ดำเนินการ						ผลส.กบส.จ.2
	กพ.3 - ครั้ง							กฟฟ.1-3
	ภาค 2 1 ครั้ง							
	ผวธ.(ก2) ประสาน ผพบ. จัดประชุมภายในไตรมาส 2							

8. แผนงานโครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผลดำเนินการ						12 หน่วยงาน หลัก
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	สะสม	สะสม (%)	
	3.1.3 จัดอบรมหลักสูตรการบริการด้วยใจ (Service mind) ให้กับพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้าโดยตรง เช่น กลุ่มพนักงาน Front Office, พนักงาน E/O, พนักงาน KAM เป็นต้น							กฟผ.1-2-3 ผวธ.(ก2) ผพอ.กอก.จ.2
	กฟผ.2 1 ครั้ง ภายในไตรมาส 1	1.00					100.00%	
	3.1.4 จัดอบรม/OJT การบริการด้วยใจ (Service mind) ให้กับตัวแทน เช่น ตัวแทนตัดต่อกลับมิเตอร์, ตัวแทนตัดต้นไม้ เป็นต้น							กฟผ.1-2-3 ผวธ.(ก2) ผพอ.กอก.จ.2
	กฟผ.2 1 ครั้ง ภายในไตรมาส 1							ผสบ.กบข.จ.2 ผสจ.กรท.จ.2
4. แผนงานขยายผลระบบการประเมินความพึงพอใจการไฟฟ้า	4.1 ขยายผลระบบประเมินความพึงพอใจให้การไฟฟ้าชั้น 1-3 โดยใช้ระบบ							กฟผ.1-2-3 ผวธ.(ก2) ผปค.กรท.จ.2
ชั้น 1-3 โดยใช้ระบบ Smart Display ผ่านจอ Touch Screen	Smart Display ผ่านจอ Touch Screen และประมวลผลด้วยระบบ							
	Customer's Smile Feedback							กฟฟ.1-3
	กฟผ.2 14 แห่ง							
5. แผนงานพัฒนาการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์	5.1 ติดตามผลการสื่อสารประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์							กฟผ.1-2-3 ผวธ.(ก2) ผสส.กอก.จ.2
	กฟผ.2 รายงานผล กรณีมีข้อประเด็นในพื้นที่							กฟฟ.1-3,กฟส.
6. แผนงานพัฒนาช่องทางการให้บริการลูกค้า	6.1 พัฒนาการให้บริการเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวก รวมถึงการเพิ่ม							กฟผ.1-2-3 ผวธ.(ก2) ผสส.กบข.จ.2
	ขอบเขตประเภท การให้บริการที่ PEA Shop							
	เป้าหมาย สัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop เปรียบเทียบกับที่ใช้บริการ							กฟผ.อบ.,ศก.,ยส. รอ.,มค.,กส.,มท.
	ณ สำนักงาน ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 40							กฟส.วราช.
	กฟผ.2 รายงานภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส							
7. แผนงานเพิ่มสมรรถนะทางด้านธุรกิจการตลาดและการบริการขององค์กร	7.1 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ลงทะเบียนรับบริการผ่าน SMS (รายใหม่ 100%)							กฟผ.1-2-3 ผวธ.(ก2) ผสบ.กรท.จ.2
	กฟผ.2 100% ของผู้ใช้บริการ	102,372.00					0.00%	

8. แผนงานโครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผลดำเนินการ						12 หน่วยงาน หลัก
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	สะสม	สะสม (%)	
								กฟฟ.1-3,กฟส.
	7.2 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice สำหรับลูกค้ารายใหญ่							กฟฉ.1-2-3
	โดยการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน E-mail หรือโทรสารแบบอัตโนมัติ							ผวธ.(ก2)
	(รายได้ไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนลูกค้ารายใหญ่ทั้งหมด)							กฟฟ.1-3,กฟส.
	กฟฉ.2 2,383 ราย	4,319.00					181.24%	
7. แผนงานเพิ่มสมรรถนะทางด้านการจัดการตลาด	7.2.2 เชิญชวนให้ลูกค้ารายใหญ่ใช้บริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice							กฟฉ.1-2-3
และการบริการขององค์กร (ต่อ)	(รายได้ใหม่ 100%)							ผวธ.(ก2)
								ผสบ.กรท.ฉ.2
	กฟฉ.2 100% ของผู้ใช้บริการ							กฟฟ.1-3,กฟส.
8. งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	8.1 ลูกค้าที่มีความประสงค์ต้องการใช้บริการแบบ One Touch Service							กฟฉ.1-2-3
	ต้องได้รับการบริการ ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 (ยกเว้นลูกค้าที่ปฏิบัติไม่ครบตามเงื่อนไข							ผวธ.(ก2)
	เช่น ติดตั้งระบบไฟฟ้าภายในไม่เรียบร้อย)							ผบธ.กบฉ.ฉ.2
								กฟฟ.1-3,กฟส.
	กฟฉ.2 ร้อยละ 90 รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	904	904				#DIV/0!	
	8.2 ปรับปรุงพัฒนาอาคารสำนักงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เพื่อเพิ่ม							กฟฉ.1-2-3
	ศักยภาพ ในการให้บริการประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าด้วยความทันสมัย (Front Office)							ผยค.กกค.ฉ.2
								กฟอ.อจ.
	กฟฉ.2 7 แห่ง	อยู่ระหว่างดำเนินการ					#VALUE!	กฟอ.ตผ.,กร.,
								พมท.,กฉ.,มช.,กษ.
	8.3 งานก่อสร้างอาคารสำนักงาน กฟย.แบบ Knockdown							กฟฉ.1-2-3
	กฟฉ.2 - แห่ง							
สรุปยอดรวมด้าน Customer Value Proposition ของ กฟฉ.2								