

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561 ด้าน Customer Value Proposition

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน 3.1 ความพึงพอใจของลูกค้า 3.2 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account) 3.3 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม	4. เป้าหมาย ระดับ 4.37 ระดับ 4.28 ร้อยละ 100
	5. กลยุทธ์ระดับสายงาน CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า	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	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 ing Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ กิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย/ผล ปี 2561								งบประมาณ (ล้านบาท)			รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		(1) ลงทุน	(2) ทำการ	รวม	
แผนงานหลักที่ 3 งานทบทวนมาตรฐานการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า	1. ประเมินผลการให้บริการตามมาตรฐานที่ กฟผ.กำหนด	1 ครั้ง		-		-		-			0.01	0.01	บล.(ผบธ.) ทุก กฟฟ.
Note.- กิจกรรมทั้ง 3 ข้อ ผบธ.ก. จะประสาน ก4 จัดทำแบบให้เป็นรูปแบบเดียวกัน	2. วิเคราะห์ความต้องการที่สำคัญของลูกค้าตามมาตรฐานคุณภาพบริการ	-		1 ครั้ง		-		-			0.01	0.01	บล.(ผบธ.) ทุก กฟฟ.
ข้อ 8. พัฒนาการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front Manager) โดยติดตามการขยายผลให้การไฟฟ้าชั้น 1-3 เพื่อให้มีการบูรณาการงานส่วน	3. ทบทวนมาตรฐานคุณภาพบริการแล้วปรับปรุงให้ ผพธ./ส่วนเกี่ยวข้องพิจารณาปรับปรุงเป้าหมาย จัดส่งผลการทบทวนมาตรฐานฯให้กับ ผพธ.	-		1 ครั้ง		-		-			0.01	0.01	บล.(ผบธ.) ทุก กฟฟ.
	4. ประเมินผลพนักงานบริหารความคาดหวังบริการ (Front Manager)	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ผบพ. ทุก กฟฟ.
*แผนการดำเนินงาน ผวก. ปี 2561 Smart มุ่งสู่ความทันสมัย	เป้าหมาย กฟฟ.1-3, กฟส. ทุกแห่ง กฟต.2 41 แห่ง												
- Service Excellence : การบริการ	(ปี 2561 กฟต.2 มี กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 16 แห่ง, กฟส. 25 แห่ง)												
และครบวงจร	Note.- ①มีบันทึกจาก ก4 ให้ ต1-3 รายงานผลการปฏิบัติงานของ FM ตามแบบฟอร์มที่กำหนด ②ไตรมาส 1/61 ก4 จะจัดอบรมให้												

แผนงานหลักที่ 3 งานทบทวน การให้บริการที่ตอบสนองต่อค และความคาดหวังของลูกค้า	5. เผยแพร่คู่มือบริการประชาชน	100%	-	-	-	0.02	0.02	บ.ล.(ผบธ.)
	เป้าหมาย ขยายผลให้ไปยัง กฟย. ทุกแห่ง							ทุก กฟฟ.
	กฟต.2 38 แห่ง							
	01 ผบธ.กบ.ทำบันทึกเรียนย้ำให้ กฟย. Download							
	คู่มือประชาชน จาก ftp ที่ ผบธ.ได้วางข้อมูลไว้ให้							
*แผนการดำเนินงาน ผวก. ปี 25 Smart มุ่งสู่ความทันสมัย - Service Excellence : การบริก และครบวงจร	02 กบ.ติดตามผล เช่น ใช้ Dash Board Monitor กฟย.							
	แล้วจัดทำรายงานแจ้งกลับ กฟย.ทราบทุกเดือน							
	6. ขยายผลให้ทุก กฟล., กฟอ. ได้รับการ	100%	100%	-	-	0.45	0.45	บ.ล.(ผบธ.)
	การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก							กฟฟ. ชั้น 1-3
	(Government Easy Contact Center : GECC)							กฟส.
ข้อ 2. รักษามาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) และขยายผลการดำเนินงานการรับรองมาตรฐาน GECC ไปยัง	เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-2-3 = 7 แห่ง (ภูเก็ต, ปัตตานะ, ตะกั่วป่า,							
	กาญจนดิษฐ์, เวียงสระ, พุนพิน, ปากพั่น)							
	กฟส.= 9 แห่ง (ท่าศาลา, จ้าง, ชะอวด, ห้วยยอด, กันตัง,							
	ย่านตาขาว, ท้ายเหมือง, คลองท่อม, อ่าวลึก)							
แผนงานหลักที่ 3 งานทบทวน การให้บริการที่ตอบสนองต่อค และความคาดหวังของลูกค้า	7. เชิญชวนให้ลูกค้ากดประเมินความพึง	-	-	60%	-			
	ประเมินผลความพึงพอใจ (Smile Box)							
	เป้าหมาย ร้อยละ 60 ของลูกค้าที่ใช้บริการทั้งหมด							
	01 เชิญชวนให้ลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจ							ทุก กฟฟ.
	02 ดูแลระบบ Smart Queue และ Smile Box							กท.(ผบค.)
*แผนการดำเนินงาน ผวก. ปี 25 Smart มุ่งสู่ความทันสมัย - Service Excellence : การบริก และครบวงจร	03 สรุปรายงานการประเมินผลความพึง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง			กท.(ผบค.)
	Smile Box							
	8. การขอใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่	100%	100%	100%	100%	0.02	0.02	บ.ล.(ผบธ.)
	Doing Business World Bank ภายใน ≤ 25 วัน							ทุก กฟฟ.
	เป้าหมาย กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. ทุกแห่ง							
ข้อ 1. ขยายผลการดำเนินงานตามกระบวนการให้บริการทางธุรกิจ ในการอำนวยความสะดวกการให้บริการขอใช้ไฟฟ้าตามแนวทาง Doing Business : World Bank เพื่อให้การไฟฟ้าทุกแห่งสามารถ	กฟต.2 41 แห่ง							
	(ปี 2561 กฟต.2 มี กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 16 แห่ง, กฟส. 25 แห่ง)							
	หมายเหตุ รายละเอียดเงื่อนไขของผู้ใช้ไฟ ตามหนังสือเลขที่							
	สรก.(ก3) 583/2560 ลว. 18 ส.ค.2560							
แผนงานหลักที่ 3 งานทบทวน การให้บริการที่ตอบสนองต่อค และความคาดหวังของลูกค้า	9. จัดทำแผนการปรับปรุง (จากผลสำรวจ	-	-	1 ครั้ง	-			กบ.ล.(ผบส.)
	ที่ต่ำกว่าเกณฑ์ระดับ 4)							ทุก กฟฟ.
	เป้าหมาย รายงานปีละ 1 ครั้ง ภายในหนึ่งไตรมาส หลังจาก							
	ที่ได้รับผลสำรวจ							

	Note.-กฟข. จะประสานงานเรื่องรูปแบบกับ ก4 อีกครั้ง											
	(แต่ละปีจะต้องรอผลการประเมินปีก่อนหน้าประมาณ											
	ไตรมาส 2 จาก Tris)											
แผนงานหลักที่ 4 การพัฒนาการให้บริการผ่าน Internet แบบครบวงจรด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) Note.- ข้อนี้ยังอยู่ระหว่าง กฟภ. ว่าจะเขียนโปรแกรม สนับสนุนการลงแอปพลิเคชันจากผู้ใช้ไฟทั้งหมด คิดเป็น 100% ทั้งหมด จำนวน 64,500 ราย ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 60 ของผู้ใช้ไฟ	1. โครงการพัฒนาการให้บริการผ่าน Internet แบบครบวงจร											
	PEA Smart Plus บน Smart Phone (8 Functions)											
	01 ประชาสัมพันธ์โครงการฯ และเชิญชวนให้ลูกค้า Download ใช้งาน											
	เป้าหมาย ทุก กฟฟ. (จำนวนราย ไม่น้อยกว่าที่กำหนด)											
	กฟฟ.กระบี่ 20% เท่ากับ ราย	1935	250	1935	1280		100%	ผ่านเกณฑ์5				
	กฟส.เหนือคลอง15%	1451	150	1451	718		100%	ผ่านเกณฑ์5				
	กฟส.อ่าวลึก15%	1451	150	1451	412		100%	ผ่านเกณฑ์5				
	กฟส.คลองท่อม15%	1451	150	1451	653		100%	ผ่านเกณฑ์5				
	กฟส.เกาะลันตา15%	1451	150	1451	166		100%	ผ่านเกณฑ์5				
	กฟย.เขาพนม5%	483	40	483	359		100%	ผ่านเกณฑ์5				
	กฟย.ลำทับ5%	483	40	483	185		100%	ผ่านเกณฑ์5				
	กฟย.ปลายพระยา5%	483	40	483	206		100%	ผ่านเกณฑ์5				
	กฟย.เกาะพีพี5%	483	40	483	64		100%	ผ่านเกณฑ์5				
	01 กรท.สนับสนุนข้อมูลการประชาสัมพันธ์											กรท.(ผสบ.)
	02 กอก.ประชาสัมพันธ์โครงการ											กอก.(ผสส.)
	03 กฟฟ.เชิญชวนให้ลูกค้า Download ใช้งาน											ทุก กฟฟ.
แผนงานหลักที่ 4 การพัฒนาการให้บริการผ่าน Internet แบบครบวงจรด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) ระหว่างขออนุมัติหลักการจาก ผวก. (การย่อยธุรกิจเสริมใหม่ของ กฟภ.)	02 เผยแพร่ประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ Download											
	PEA Mobile App ผ่านใบแจ้งหนี้ Spot Bill											
	อย่างน้อย 6 เดือน (3 Functions : การแจ้งค่าไฟฟ้า, รับแจ้งข้อร้องเรียน, สถิติการใช้ไฟ)											
	เป้าหมาย ก่อน 16 ม.ค. 2561	3 ครั้ง		3 ครั้ง								
	02.1 กำหนดข้อความประชาสัมพันธ์ที่จะพิมพ์ลงในใบแจ้งค่าไฟ											กรท.(ผสบ.)
	02.2 ประสานงาน-แจ้งบริษัทตัวแทนจดหน่วยเพื่อดำเนินการ											กขช.(ผบข.)
	2. การขยายผลการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าอัตโนมัติให้แก่ลูกค้า											
	รายใหม่ ผ่านนวัตกรรม Smart Invoice											
	01 เชิญชวนลูกค้า (รายย่อย) ให้ลงทะเบียนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ (SMS) เพื่อรับบริการให้เพิ่มขึ้นอย่างน้อยปีละ 10% ของจำนวนลูกค้าที่ลงทะเบียนเดิม (ระยะเวลา ม.ค. 2560 - ธ.ค. 2562)											
	เป้าหมาย ลูกค้าลงทะเบียนฯ เพิ่มขึ้นอย่างน้อย 10%											
	01.1 เชิญชวนลูกค้าให้ใช้บริการ (ราย	-		-		-	10%(สิ้นปี)					ทุก กฟฟ.
												กฟฟ.1-3 (ผบค., ผบป.)
												กฟส. (ผบด., ผบง.), กฟย.

แผนงานหลักที่ 4 การพัฒนาการบริการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	01.2 ควบคุม ดูแล ติดตาม และสรุป	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กชข.(ผบน.)
	02 เชิญชวนลูกค้ารายใหญ่ให้ใช้บริการแจ้งค่าไฟฟ้า Smart Invoice ไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนลูกค้ารายใหญ่ทั้งหมด (ระยะเวลา ม.ค. 2560 - ธ.ค. 2562)												
	02.1 เชิญชวนลูกค้าใช้บริการ Smart Invoice (Auto Fax, E-mail)												กฟฟ.1-3 (ผบค., ผบป.)
	เป้าหมาย - รายเดิม 50 %	-		-		50%		-					กฟส.
	- รายใหม่ 25 %	-		-		25%		-					(ผบค., ผบง.)
	02.2 ควบคุม ดูแล ติดตาม และสรุป	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กชข.(ผบข.)
	03 ติดตามประเมินผลจำนวนลูกค้าที่ลง การบริการและความสำเร็จของการส่ง SMS (ทุกไตรมาส)	-		-		20%		-					กรท.(ผสบ.)
	เป้าหมาย ร้อยละ 20 ของผู้ใช้ไฟ (ไม่ระบุว่าเป็นรายไหน เนื่องจากแยกแยะไม่ได้)												กฟฟ.1-3(ผบป.)
													กฟส.(ผบง.)
แผนงานหลักที่ 5 การปรับปรุงองค์กรเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์จัดการ (Data Driven Execution)	1. แผนงานพัฒนาระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA VOC System) 01 พัฒนาระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA VOC System) (กิจกรรมต่อเนื่องจากปี 2560) สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าแต่ละกลุ่ม (ความต้องการ ความคาดหวัง ความไม่พึงพอใจ/ร้องเรียน/ข้อร้องขอ ความพึงพอใจ/ข้อชื่นชม และข้อเสนอแนะ) ปี 2561 ในแต่ละช่องทาง ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส												
*แผนการดำเนินงาน ผวก. ปี 2561 มุ่งสู่ความทันสมัย - Service Excellence : การบริการ และครบวงจร	01.1 การรับฟังเสียงของลูกค้าทางโทรศัพท์ (Voice-based) - 1129 PEA Call Center (สรุปราย	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง			ผวธ.(ภ4)
ข้อ 5. ขยายผลการนำระบบรับฟังเสียง (VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management) มาใช้สนับสนุนข้อมูลในการให้บริการทุกพื้นที่	ขั้นตอน 1. ผู้ใช้ไฟโทรแจ้ง 1129 2. 1129 ส่งข้อมูลเข้าระบบ PEA VOC System เข้าแต่ละ กฟฟ. 3. แต่ละ กฟฟ. รับเรื่องแล้วดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากเกินอำนาจ ก็นำเข้าสู่อุปกรณ์การ กฟฟ.												กฟฟ.1-3(ผบค.)
													กฟส.(ผบค.)
													กฟย.
แผนงานหลักที่ 5 การปรับปรุงองค์กรเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์จัดการ (Data Driven Execution)	01.1 การรับฟังเสียงของลูกค้าทางโทรศัพท์ (ต่อ) - โทรศัพท์สำนักงาน สรุปรายงาน (ในระบบ)												กบส.(ผลส.)

	1. รายงานระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (ร	1 ครั้ง	1	1 ครั้ง	1	1 ครั้ง	1	1 ครั้ง	1 ครั้ง			กฟฟ.1-3(ผบค.)
*แผนการดำเนินงาน ผวก. ปี 25	แจ้งเบาะแส ร้องเรียน)											กฟส.(ผบต.)
Smart มุ่งสู่ความทันสมัย	2. รายงานระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (ค	1 ครั้ง	1	1 ครั้ง	1	1 ครั้ง	1	1 ครั้ง	1 ครั้ง			กฟย.
- Service Excellence : การบริก	ความคาดหวัง)											
และครบวงจร												
	<u>ขั้นตอน</u>											
ข้อ 5. ขยายผลการนำระบบรับฟัง	1. ผู้ใช้โทรศัพท์แจ้ง กฟฟ. (กรอกลงแบบฟอร์ม)											
VOC System) และระบบบริหารล	2. แจ้งให้ FM รวบรวมข้อมูล											
(Customer Relationship Mana	3. FM แจ้ง ผบค.กฟฟ. คีย์ข้อมูลเข้าระบบ											
มาใช้สนับสนุนข้อมูลในการให้บริการ	4. ผบค.กฟฟ.ทำบันทึกแจ้งโดยให้ ผวก. ส่งการไปยังแผนกที่เกี่ยวข้อง											
ทุกพื้นที่	Note.- หากมีโทรศัพท์ที่ กฟข. ให้ ผลส.กบล. ดำเนินการ											
แผนงานหลักที่ 5 การปรับปรุง	01.2 การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์ (Interaction-based)											
องค์กรเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์	- ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน											กบล.(ผลส.)
จัดการ (Data Driven Executic	สรุปรายงาน (ในระบบ)	1 ครั้ง	1	1 ครั้ง		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง			กฟฟ.1-3(ผบค.)
	<u>ขั้นตอน</u>											กฟส.(ผบต.)
*แผนการดำเนินงาน ผวก. ปี 25	1. ผู้ใช้ไฟมาแจ้งโดยตรงที่ กฟฟ. หรือทำเป็นหนังสือแจ้งมา											กฟย.
Smart มุ่งสู่ความทันสมัย	2. กรอกรายละเอียดลงระบบ VOC											
- Service Excellence : การบริก	3. ส่งต่อส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการ											
และครบวงจร												
	- การสานเสวนา	-		1 แห่ง		-		-				กอก.(ผลส.)
ข้อ 5. ขยายผลการนำระบบรับฟัง	เป้าหมาย เขตละ 1 แห่ง											
VOC System) และระบบบริหารล												
(Customer Relationship Management : CRM)												
มาใช้สนับสนุนข้อมูลในการให้บริการลูกค้าให้ครบ												
ทุกพื้นที่												
แผนงานหลักที่ 5 การปรับปรุง	01.2 การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์ (ต่อ)											
องค์กรเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์	- กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์											
จัดการ (Data Driven Executic	เป้าหมาย สรุปรายงานผลกิจกรรมดังนี้											
	1. เยี่ยมลูกค้าโดย ผวก./Key Accd	1 ครั้ง	1	1 ครั้ง	1	1 ครั้ง	1	1 ครั้ง	1			กฟฟ.1-3(ผวต., ผบค., KA)
*แผนการดำเนินงาน ผวก. ปี 25	2. เยี่ยมลูกค้าโดย อบ./ผู้แทน	1 ครั้ง	1	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง				กบล.(ผลส.)
Smart มุ่งสู่ความทันสมัย	3. สัมมนาลูกค้ารายใหญ่	1 ครั้ง		1 ครั้ง	1	1 ครั้ง		1 ครั้ง				กบล.(ผลส.)
- Service Excellence : การบริก	4.การดูแลลูกค้ารายสำคัญ (Key A	1 ครั้ง	1	1 ครั้ง	3	1 ครั้ง	1	1 ครั้ง				กฟฟ.1-3(KA), กบล.(ผลส.)

และครบวงจร	5. การให้บริการเสริมพิเศษโดยไม่คิด	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง				กบล.(ผลส.)
ข้อ 5. ขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า (VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management) มาใช้สนับสนุนข้อมูลในการให้บริการทุกพื้นที่	01.3 การสำรวจข้อมูลลูกค้า (Survey-based)											
	- โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจ	1 ครั้ง	1	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		กฟฟ.1-3(ผวต., ผบค.)	
	หลังจากใช้บริการ 15 วัน (3 ประเภท คือ											กบล.(ผลส.)
	1) ขยายเขตแดนต่ำ 3 ราย/กฟฟ.จัดรวมงาน	48 ราย	48	48 ราย	48	48 ราย	48	48 ราย	48			กบล.(ผลส.)
	2) ขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ 3 ราย/กฟฟ.จัดรวมงาน	48 ราย	48	48 ราย	48	48 ราย	48	48 ราย	48			กบล.(ผลส.)
	3) ขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย 1 ราย	16 ราย	16	16 ราย	16	16 ราย	16	16 ราย	16			กบล.(ผลส.)
	(เป้าหมาย เขตละ 400 ราย/ปี แต่ ค.2 มีแผนดำเนินการ 448 ราย)											
แผนงานหลักที่ 5 การปรับปรุงองค์กรเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์จัดการ (Data Driven Execution)	02 ประชุมชี้แจงการใช้งานให้กับผู้ปฏิบัติงาน (เรื่องการรับฟังเสียงของลูกค้า : VOC)	1 ครั้ง		-		-		-		0.035	0.035	กบล.(ผลส.)
												ทุก กฟฟ.
	2. แผนงานพัฒนาระบบสนับสนุนงานสร้างความสัมพันธ์ลูกค้า (CRM Plus)									1 ครั้ง		กบล.(ผลส.)
*แผนการดำเนินงาน ผวก. ปี 2561												ทุก กฟฟ.
Smart มุ่งสู่ความทันสมัย	01 พัฒนาระบบสนับสนุนงานสร้างความสัมพันธ์ลูกค้า (CRM Plus) ร่วมกับ ฝพท. (กิจกรรมต่อเนื่องจากปี 2560)											
- Service Excellence : การบริการ												
และครบวงจร	02 ติดตามประเมินผลเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ	-		-		-		1 ครั้ง				
ข้อ 5. ขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM) มาใช้สนับสนุนข้อมูลในการให้บริการลูกค้าให้ครบทุกพื้นที่												

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561 ด้าน Customer Value Proposition

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ 2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
SO3 มุ่งเน้นการตอบสนอง CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว
ความต้องการ
ของทุกกลุ่มลูกค้า

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	4. เป้าหมาย
3.1 ความพึงพอใจของลูกค้า	ระดับ 4.37
3.2 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account	ระดับ 4.28
3.3 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม ร้อยละ 100	

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	7. เป้าหมาย
6.1 ความพึงพอใจของลูกค้า สายงานการไฟฟ้า ภาค 4	ระดับ 4.37
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 ร้อยละ 100	

[illegible]

	(โดย ผวต. หรือ ผบค.)												
	03.3 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ (โดย KAM)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		0.416	0.416	ทุก กฟฟ.
	เป้าหมาย รายสำคัญ 100% ทุกราย												
	กฟต.2 จำนวน 416 ราย(เอกสารแนบ)												
แผนงานหลักที่ 6 การบริหารค	04 การจัดสัมมนาผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่	1 ครั้ง		-		-		-			1.1	1.1	บล.(ผลส.)
ลูกค้าแต่ละกลุ่ม	04.1 จัดทำแผนการสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ประจำปี												ทุก กฟฟ.
	และขออนุมัติ ภายในเดือน มี.ค. (ไตรมาส 1)												
	เป้าหมาย ทุก กฟฟ. ที่เข้าหลักเกณฑ์การจัดสัมมนา			4 กฟฟ.		4 กฟฟ.		3 กฟฟ.					
	กฟต.2 จำนวน 11 แห่ง												
	04.2 สรุปรายงานวิเคราะห์ผลการจัดสัมมนา ทุกไตรมาส	-		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					
	05 การดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account												กบล.(ผลส.)
	05.1 สรุปผลการดำเนินงานและปัญหาจากระบบ	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					ทุก กฟฟ.
	ฐานข้อมูลสารสนเทศฯ (เข้ากับแผนข้อ 03.1.4)												
	2. การสูญเสียลูกค้า กฟภ. ให้กับ SPP												
	01 รายงานการสูญเสียลูกค้า กฟภ. ให้กับ SPP	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กวว.(ผลสอ)
แผนงานหลักที่ 6 การบริหารค	3. ประชุมคณะทำงานบริหารลูกค้ารายสำคัญประจำ กฟข.	-		1 ครั้ง		-		1 ครั้ง			0.005	0.005	บล.(ผลส.)
ลูกค้าแต่ละกลุ่ม	เป้าหมาย ปีละ 2 ครั้ง (อฝ.วบ.ประธาน, หผ.ลส.กบล.เลขาฯ,												ทุก กฟฟ.
	KAM ทุก กฟฟ.เป็นคณะทำงาน) โดยให้ประชุมพร้อมกับคณะกรรมการในแผนงานที่ 6 ข้อ 03.1.2												
	4. ประชุมคณะทำงานบริหารลูกค้ารายสำคัญประจำ กฟฟ.	-		1 ครั้ง		-		1 ครั้ง			0.005	0.005	กฟฟ.1-3
	เป้าหมาย ปีละ 2 ครั้ง												(ผวต., ผบค.)
	5. 01 ประชุมชี้แจงเชิงปฏิบัติการพนักงานผู้ปฏิบัติงาน KAM ขอ	-		-		1 ครั้ง		-					ผวต.(ภ4)
	02 ติดตามผลหลังจากการสัมมนา และสรุปรายงานเพื่อนำ	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กบล.(ผลส.)
	ปรับปรุงพัฒนากิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ ทุกไตรมาส												
	เป้าหมาย จัดประชุมปีละ 1 ครั้ง												
	6. สรุปผลความพึงพอใจของลูกค้าต่อเจ้าหน้าที่ KAM	-		-		1 ครั้ง		-					call center
	จากผลสำรวจโดย PEA Call Center												
	เป้าหมาย KAM ประจำ กฟฟ. ทุกราย ปีละ 1 ครั้ง (KAM 60 คน)												
	กฟต.2 1 ครั้ง (KA 416 ราย)												
	Note.- ข้อมูลลูกค้า (กฟฟ.ส่ง กบล.ส่ง กบท.ส่ง 1129 เพื่อสำรวจ)												กบล.(ผลส.)
													ทุก กฟฟ.
แผนงานหลักที่ 6 การบริหารค	7. จัดประชุม คู่ค้า/ผู้รับจ้างงานบริการด้านมิเตอร์/	-		-		1 ครั้ง		-					กบล.(ผลป.)
ลูกค้าแต่ละกลุ่ม	จดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า เกี่ยวกับการให้บริการกับลูกค้า												ทุก กฟฟ.

	เป้าหมาย เขตจัด ปีละ 1 ครั้ง												
	8. เปิดให้บริการ PEA Shop	(รอกำเป้าหมาย โดย อ.สุภาพ จะประสานงานกับ ร.พ.วัฒนา)											
	เป้าหมาย กฟต.2 = 3 แห่ง (กระบี่, จลอง, พุนพิน) และอาจพิจารณายกระดับ นครศรีฯ และอาจขยายขอ												คณะทำงาน
	** อาจมีการเปลี่ยนแปลง อยู่ระหว่างการทบทวนหลักเกณฑ์												
	การเปิด Shop ของคณะทำงาน Smart Front Office**												
	9. ก่อสร้างสำนักงาน กฟย.แบบ Knockdown	(รอกำเป้าหมาย)											กบ.ล.(ผลส.)
	เป้าหมาย กฟต.2 - แห่ง												
	10. สรุปผลความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจเสริม	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กบ.ล.(ผลส.)
	เป้าหมาย-รายงานทุกไตรมาส (เขตละ-200-ราย)												กบ.ล.(ผลส.)
	(ยกเลิกแผนงาน เนื่องจากซ้ำซ้อนกับแผนงานที่ 5 ข้อ 01.3)												
แผนงานหลักที่ 6 การบริหารค ลูกค้าแต่ละกลุ่ม	11. สรุปผลการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า-โดยวิธีโทร	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง					กบ.ล.(ผลส.)
	สอบถามความพึงพอใจหลังจากใช้บริการ-15 วัน-												ทุก-กฟฟ.
	เป้าหมาย-รายงานทุกไตรมาส (เขตละ-400-ราย)												
	(ยกเลิกแผนงาน เนื่องจากซ้ำซ้อนกับแผนงานที่ 5 ข้อ 01.3-2)												
แผนงานหลักที่ 7 การบริหารจั ให้กับลูกค้า	1. บริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า โดยตรวจสอบข้อเท็จ	4 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง					กบ.ล.(ผลส.)
	กำหนดแนวทางแก้ไขป้องกัน และชี้แจงให้แก่ลูกค้าเป็นที่เข้าใจ												ทุก กฟฟ.
	ภายใน 30 วัน (ปฏิทิน) (รวมถึงติดตามการแก้ไขให้เกิดผลสำเร็จ)												
	ภายในเวลาที่กำหนดดังนี้												
	01 IA/IR Chat ภายใน 24 ชั่วโมง (เรื่องเร่งด่วน)	4 ครั้ง		4 ครั้ง		4 ครั้ง		4 ครั้ง					กบ.ล.(ผลส.)
	(กบ.ล.บันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องชี้แจงผลการแก้ไข ลงในระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA VOC System), กบ.ล.สรุปราย												กบ.ล.(ผลส.)
	02 ประเด็นทั่วไป พบผู้ใช้ไฟ ภายใน 5 วัน ตอบเป็น	4 ครั้ง	4 ครั้ง	4 ครั้ง		4 ครั้ง		4 ครั้ง	4 ครั้ง				ทุก กฟฟ.
	ลายลักษณ์อักษร ภายใน 30 วัน												กบ.ล.(ผลส.)
	(ทุกช่องทาง)												
	03 ครึ่งหนึ่ง (50 %) ของทุกประเภทภายใน 15 วัน	4 ครั้ง	4 ครั้ง	4 ครั้ง		4 ครั้ง		4 ครั้ง	4 ครั้ง				ทุก กฟฟ.
แผนงานหลักที่ 7 การบริหารจั ให้กับลูกค้า													กบ.ล.(ผลส.)
	04 สำรวจความพึงพอใจหลังจากแก้ไขข้อร้องเรียน ทุก	4 ครั้ง	4 ครั้ง	4 ครั้ง	4 ครั้ง	4 ครั้ง	4 ครั้ง	4 ครั้ง	4 ครั้ง				
	(แยกตามประเภทข้อร้องเรียน ตามมาตรฐานการบริการ)												
	Note.- ถ้าวรณเรงผ่าน 1129 (Code C) 1129 สํารวจเองหลังจากปิดเรื่อง ถ้าวรณเรงผ่านช่องทางอื่น 1129, กฟฟ., กบ.ล.												
	05 วิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าหลังได้รับการแก้ไข	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง				
	ข้อร้องเรียน จากผลการสำรวจโดย PEA Call Center												
	เป้าหมาย กฟต.2 4 ครั้ง (ไตรมาสละครั้ง)												
	2. เรงรัด ติดตาม ประเมินผลความสำเร็จของการจัดการ	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				กบ.ล.(ผลส.)
	ข้อร้องเรียนทุกเดือน (ให้ปิดให้ได้ตามกำหนด)												ทุก กฟฟ.
แผนงานหลักที่ 8 งานพัฒนาส ที่ดูแลลูกค้ารายใหญ่ (Key Ac	1. พัฒนาศักยภาพพนักงานที่ดูแลลูกค้ารายสำคัญ (Key A	-	-	1 ครั้ง		-		-			0.195	0.195	กบ.ล.(ผลส.)
	เป้าหมาย จัดอบรมพนักงาน 1 ครั้ง/เขต												
	2. สรุปข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าและตลาด												
	มาเป็นปัจจัยนำเข้า (input)												
	01 รายงานข้อมูลแรงดันจุดที่ลูกค้าร้องเรียนเกี่ยวกับแรงด	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง					กฟฟ.

[illegible]