

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2561

ด้าน Customer Value Proposition

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

Satisfying Existing Customers

SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุก
กลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการ
ของลูกค้า

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการ
ของลูกค้า

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

2.1 ความพึงพอใจของลูกค้า

2.2 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)

2.3 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตาม SLA ที่กำหนด

4. เป้าหมาย

ระดับ 4.37

ระดับ 4.28

ร้อยละ 100

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

2.1 ความพึงพอใจของลูกค้าสายงานการไฟฟ้า ภาค 4

2.2 ความพึงพอใจของลูกค้า

2.2.1 กลุ่มบ้านอยู่อาศัย

2.2.2 กลุ่มพาณิชย์

2.2.3 กลุ่มอุตสาหกรรม

2.2.4 กลุ่มอื่นๆ

2.3 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)

2.4 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 (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561					งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
แผนงานหลักที่ 3 งานทบทวนมาตรฐานการให้บริการ ที่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวัง ของลูกค้า (8 กิจกรรม)	1. ประเมินผลการให้บริการตามมาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟผ.กำหนด	1 ครั้ง	-	-	-					ผบธ.	กบส.
											กฟฟ.
	2. วิเคราะห์ความต้องการที่สำคัญของลูกค้าต้องานบริการ ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ	-	1 ครั้ง	-	-					ผบธ.	กบส.
											กฟฟ.
	3. ทบทวนมาตรฐานคุณภาพบริการแล้วแจ้งผลและประเด็น ปรับปรุงให้ ผพธ./ส่วนเกี่ยวข้องพิจารณาปรับปรุง	-	-	1 ครั้ง	-					ผบธ.	กบส.
	เป้าหมาย จัดส่งผลการทบทวนมาตรฐานฯให้กับ ผพธ.										
	4. ประเมินผลพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้ บริการ (Front Manager)	-	-	1 ครั้ง	-					ผสส.	กบส.
											กฟฟ.
	เป้าหมาย กฟฟ.1-3 กฟส.ทุกแห่ง										

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561					งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
	5. เผยแพร่คู่มือบริการประชาชน	100%	-	-	-					ผบธ.	กบส.
	<u>เป้าหมาย</u> ขยายผลให้ไปยัง กพย. ทุกแห่ง										กฟฟ.
	กฟต.1 23 แห่ง										
	6. ขยายผลให้ทุก กฟจ., กฟอ. ได้รับการรับรองมาตรฐาน	100%	-	-	-					ผบธ.	กบส.,
	การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก										คณะทำงาน
	(Government Easy Contact Center : GECC)										กฟฟ.
	<u>เป้าหมาย</u> กฟฟ.ชั้น 1-2-3										
	กฟต..1 13 แห่ง (จบจ.,ขอ.,บสพ.,ลส.,ปป.,ทช.,ดต.,ปทอ.,ขยย.,บลด.,ทย.,										
	สว.,ทสก.)										
	7. เชิญชวนให้ลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจผ่านระบบ	-	-	60%	-					ผลส.	กบส.
	ประเมินผลความพึงพอใจ (Smile Box)										กฟฟ.
	<u>เป้าหมาย</u> ร้อยละ 60 ของลูกค้าที่ใช้บริการทั้งหมด										
	กฟต..1 ร้อยละ 60										

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561					งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
ดำเนินการใน กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. ทุกแห่ง รายละเอียด	8. การขอใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ ตามแนวทาง Doing Business	100%	100%	100%	100%					ผบธ.	กบส.
เงื่อนไขของผู้ใช้ไฟ ตามหนังสือเลขที่ สรท.ก3) 583/2560	World Bank ภายใน 25 วัน ปฏิทิน	≤ 25 วัน	≤ 25 วัน	≤ 25 วัน	≤ 25 วัน						กฟฟ.
ลว. 18 ส.ค.2560	เป้าหมาย กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. ทุกแห่ง										
	กฟต.1 29 แห่ง										
	9. จัดทำแผนการปรับปรุงผลสำรวจความพึงพอใจปี 2560									ผสส.	กบส.
	ที่ต่ำกว่าเกณฑ์ระดับ 4										กฟฟ.
	เป้าหมาย รายงานปีละ 1 ครั้ง ภายในหนึ่งไตรมาส หลังจากที่ได้ผลสำรวจ	-	-	-	1 ครั้ง						
	กฟต.1 1 ครั้ง										
แผนงานหลักที่ 4 การพัฒนาการให้บริการลูกค้า	1. โครงการพัฒนาการให้บริการผ่าน Internet แบบครบวงจร									ผสบ.,	กรท. ,
ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	PEA Smart Plus บน Smart Phone									ผสส.	กบส.
(3 กิจกรรม)	01 ประชาสัมพันธ์โครงการฯ และเชิญชวนให้ลูกค้า Download ใช้งาน	-	-	3 ครั้ง	3 ครั้ง					ผสส.	กกก.
	เป้าหมาย ทุก กฟฟ. (จำนวนราย ไม่น้อยกว่าที่กำหนด) (รอกำเป้าหมาย)										กฟส.ดต.
(อยู่ระหว่างขออนุมัติหลักการจาก ผวก.)	02 เผยแพร่ประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ Download	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง					ผสบ.	กรท.
โดยคณะกรรมการยอรรุกิจเสริมใหม่ของ กฟผ.)	PEA Mobile App ผ่านใบแจ้งหนี้ Spot Bill อย่างน้อย 6 เดือน									ผสส.	กกก.
											กฟฟ.
	2. การขยายผลการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าอัตโนมัติให้แก่ลูกค้า									ผสบ.	กรท.
	ผ่านนวัตกรรม Smart Invoice										กฟฟ.
	01 เชิญชวนลูกค้าให้ลงทะเบียนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่	-	-	-	ร้อยละ 10					ผบง.	กฟส.ดต.
	เพื่อรับบริการให้เพิ่มขึ้นอย่างน้อยปีละ 10% ของจำนวน										
	ลูกค้าที่ลงทะเบียนเดิม (ระยะเวลา ม.ค. 2560 - ธ.ค. 2562)										
	(รอกำเป้าหมาย ลูกค้ารายเดิมปี 60)										

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561					งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
	02 เชิญชวนลูกค้ารายใหญ่ให้ใช้บริการแจ้งค่าไฟฟ้า										
	Smart Invoice ไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนลูกค้า										
	รายใหญ่ทั้งหมด (ระยะเวลา ม.ค. 2560 - ธ.ค. 2562)										
	<u>เป้าหมาย</u> - รายเดิม 50 %	-	-	-	ร้อยละ 50					ผบง.	กฟส.ตด.
	- รายใหม่ 25 %	-	-	-	ร้อยละ 25					ผบง.	กฟส.ตด.
	03 ติดตามประเมินผลจำนวนลูกค้าที่ลงทะเบียนรับ	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง					ผบง.	กฟส.ตด.
	การบริการและความสำเร็จของการส่ง SMS (ทุกไตรมาส)										
	<u>เป้าหมาย</u> ไตรมาสละ 1 ครั้ง										
<u>แผนงานหลักที่ 5</u> การปรับปรุงฐานข้อมูลของ	1. แผนงานพัฒนาระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA VOC System)									ผสส.	กบส.
องค์กรเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหาร	01 พัฒนาระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA VOC System)										กฟฟ.
จัดการ (Data Driven Execution)	(กิจกรรมต่อเนื่องจากปี 2560)										
(2 กิจกรรม)	สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าแต่ละกลุ่ม (ความต้องการ ความคาดหวัง ความไม่พึงพอใจ										
	/ร้องเรียน/ข้อร้องขอ ความพึงพอใจ/ข้อชื่นชม และข้อเสนอแนะ) ปี 2560										
	ในแต่ละช่องทาง ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส										
	01.1 การรับฟังเสียงของลูกค้าทางโทรศัพท์ (Voice-based)									ผสส.	กบส.
	- 1129 PEA Call Center	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง						กฟฟ.
	- โทรศัพท์สำนักงาน	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง						
	01.2 การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์ (Interaction-based)									ผสส.	กบส.
	- ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง					ผสส.	กกก.
	- การสานเสวนา	-	-	1 แห่ง	-						กฟฟ.
	<u>เป้าหมาย</u> เขตละ 1 แห่ง										
	- กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง						

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2561					งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รายงาน ข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
	01.3 การสำรวจข้อมูลลูกค้า (Survey-based)									ผลส.	กบส.
	- การสำรวจข้อมูลลูกค้าธุรกิจเสริม	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง						กพฟ.
	- โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ 15 วัน	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง						
	02 ประชุมชี้แจงการใช้งานให้กับผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง	-	1 ครั้ง	-	-						
	2. แผนงานพัฒนาระบบสนับสนุนงานสร้างความสัมพันธ์ลูกค้า (CRM Plus)									ผลส.	กบส.
	01 พัฒนาระบบสนับสนุนงานสร้างความสัมพันธ์ลูกค้า (CRM Plus)	รอเกณฑ์วัดจากส่วนเกี่ยวข้อง									กพฟ.
	ร่วมกับ ฝพท. (กิจกรรมต่อเนื่องจากปี 2560)										
	02 ติดตามประเมินผลเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ	-	-	-	1 ครั้ง						