

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562 ด้าน Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ SO3 Customer Focused	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการ	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน 2.1 ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า	4. เป้าหมาย ระดับ 4.37
มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ ของทุกกลุ่มลูกค้า	ของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	2.2.1 กลุ่มเอกชนรายย่อย ระดับ 4.40 2.2.2 กลุ่มเอกชนรายใหญ่ ระดับ 4.32 2.2.3 กลุ่มราชการรัฐวิสาหกิจ ระดับ 4.34 2.2 ความพึงพอใจลูกค้า Key Account, High Value ระดับ 4.36	
	5. กลยุทธ์ระดับสายงาน CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการ ของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน 2.1 ความพึงพอใจของลูกค้าสายงานการไฟฟ้า ภาครัฐค่าเป้าหมาย 2.2 ความพึงพอใจของลูกค้า 2.2.1 กลุ่มบ้านอยู่อาศัย รอคค่าเป้าหมาย 2.2.2 กลุ่มพาณิชย์ รอคค่าเป้าหมาย 2.2.3 กลุ่มอุตสาหกรรม รอคค่าเป้าหมาย 2.2.4 กลุ่มอื่นๆ รอคค่าเป้าหมาย 2.3 ความพึงพอใจลูกค้า Key Account, High Value รอคค่าเป้าหมาย 2.4 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการการแก้ไขปัญหาไฟฟ้า รอคค่าเป้าหมาย ไฟฟ้าตก/ไฟฟ้าขัดข้องให้แก่ลูกค้า	7. เป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2562					งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม	
แผนงานหลักที่ 3 แผนงานการนำเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้า และเหนือกว่า คู่แข่ง	1. วิเคราะห์บทวนความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า และมาตรฐานการให้บริการของคู่แข่ง เพื่อกำหนดมาตรฐาน การให้บริการที่เกินความคาดหวัง และเหนือกว่าคู่แข่ง ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (เป้าหมาย ไตรมาส 1)	1 ครั้ง	-	-	-	1 ครั้ง		0.000	0.000	คณะกรรมการ SEPA
										หมวด 3
										ของสายงาน
	2. กำหนดมาตรฐานการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	100%	-	-	-	100%		0.000	0.000	คณะกรรมการ SEPA
	ได้แก่ Application บนโทรศัพท์ Smart Phone และ Internet..การใช้ไฟฟ้า									หมวด 3

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2562					งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม	
	ชำระเงินค่าไฟฟ้า แฉงเหตุไฟฟ้าขัดข้อง แฉงข้อเสนอนะและร้องเรียน									ของสายงาน

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2562					งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม	
	ชำระค่าไฟฟ้าค้างชำระและค่าติดตั้งมิเตอร์ การขยายเขตไฟฟ้าผ่าน Internet									
	และการขอโอนเปลี่ยนชื่อการใช้ไฟฟ้า (เป้าหมาย ไตรมาส 1)									
	3. ชี้แจงแนวทางปฏิบัติ (เป้าหมาย ไตรมาส 2-4)	-	1 ครั้ง	-	-	1 ครั้ง		0.096	0.096	คณะทำงานฯ ของ กฟผ.1
	4. ติดตามประเมินผล (เป้าหมาย ไตรมาส 2-4)	-	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	3 ครั้ง		0.000	0.000	คณะทำงานฯ ของ กฟผ.1
แผนงานหลักที่ 4 แผนงานการพัฒนาการให้บริการลูกค้า ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	1. โครงการพัฒนาการให้บริการผ่าน Internet แบบครบวงจร PEA Smart Plus บน Smart Phone									คณะทำงาน PEA Smart Plus ทุก กฟผ.
	1.1 ประชาสัมพันธ์โครงการฯ และเชิญชวนให้ลูกค้า Download ใช้งาน ตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด (เป้าหมาย ไตรมาส 1-4)	ลดค่าเป้าหมายจากส่วนรับผิดชอบ						0.345	0.345	
	ด.1									
	1.2 ติดตามและวิเคราะห์ผลการใช้ Feature ต่างๆใน PEA Smart Plus เช่น การชำระค่าไฟฟ้าผ่าน APP , การต่อกลับมิเตอร์ , การขอใช้ไฟฟ้า	-	1 ครั้ง	-	1 ครั้ง	2 ครั้ง		0.000	0.000	ผบพ.กรท.(ผสบ.)
	2. แผนงานพัฒนาการให้บริการขอใช้ไฟฟ้าผ่าน Internet : Customer Online Service (COS)									ผบพ.กรท.(ผสบ.) ผวน.กมล.(ผบธ.)
	2.1 ติดตามประเมินผลการพัฒนาการให้บริการขอใช้ไฟฟ้าและการขยายเขต ไฟฟ้าผ่าน Internet : Customer Online Service (COS) เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ (เป้าหมาย ไตรมาส 1-4)	-	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	3 ครั้ง				ผบง.กฟส.ดด.

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2562					งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม	
	3. แผนงานขยายผลระบบประเมินความพึงพอใจ โดยใช้ระบบ Smart Display									ผบพ.กรท.(ผปด.)
	Customer's									ผวบ.กมล.(ผลส.)
	Smile Feedback									กฟฟ.ชั้น 1 - 3
	(กฟฟ.ชั้น1-3 14แห่ง, PEA SHOP 7 แห่ง)				21 แห่ง	21 แห่ง		0.037	0.037	
	02. รายงานผลการใช้งานระบบประเมินความพึงพอใจ	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	4 ครั้ง		0.000	0.000	
	4. แผนงานขยายผลการใช้งานโปรแกรมระบบงานงดจ่ายไฟ (DMSX)									ผบพ.กรท.(ผลจ.)
	(เพิ่มเติมตามแผนงานผู้ว่าการ ปี 2561)									ผบพ.กมล.(ผดบ.)
	01. ขยายผลการใช้งานโปรแกรมระบบงานงดจ่ายไฟ (DMSX) ให้	100%	100%	100%	100%	100%		0.070	0.070	กฟฟ.ชั้น 1 - 3
	การไฟฟ้าชั้น 1-3 และการไฟฟ้าสาขา ตามที่ กฟผ. กำหนด									ผบง.กฟส.ดด.
	02. รายงานผลการใช้งานโปรแกรมระบบงานงดจ่ายไฟ (DMSX)	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	4 ครั้ง		0.000	0.000	
แผนงานหลักที่ 5 แผนงานการปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร	1. วิเคราะห์/คัดเลือกกระบวนการ									
(รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง)	(เป้าหมาย ไตรมาส 1-2)									
เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ										
(Data Driven Execution) (เชื่อมโยงกับ SO5 ในแผนงาน	2. กำหนดแนวทางและจัดทำกระบวนการให้เป็นมาตรฐาน									
DT1.2)	(เป้าหมาย ม.ค. - ส.ค.)	รอหารือในรายละเอียดทั้ง 4 ภาค								
(รอหารือทั้ง 4 ภาค)										
	3. สื่อสาร ถ่ายทอด สร้างความรู้ความเข้าใจ									
	(เป้าหมาย ก.ย. - พ.ย.)									
	4. ติดตาม ประสานงานเพื่อนำข้อมูลเข้าระบบฐานข้อมูลขององค์กร									
	(เป้าหมาย มิ.ย. - พ.ย.)									
	5. รายงานผลการดำเนินงานการนำเข้าฐานข้อมูลองค์กรในระบบงานสร้างความ									
	สัมพันธ์ลูกค้า และการบริการลูกค้า									
	(เป้าหมาย ธ.ค.)									

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2562					งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2562					งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม	
แผนงานหลักที่ 6 งานทบทวนมาตรฐานการให้บริการ ที่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวัง ของลูกค้า	1. ประเมินผลการให้บริการตามมาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟผ.กำหนด ของปีที่ผ่านมา (ปี 2561)	1 ครั้ง	-	-	-	1 ครั้ง		1.457	1.457	ผวบ. กบล.(ผบธ.) ทุก กฟฟ.
	2. วิเคราะห์ความต้องการที่สำคัญของลูกค้าต่องานบริการ ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ	1 ครั้ง	-	-	-	1 ครั้ง		0.000	0.000	ผวบ. กบล.(ผบธ.) ทุก กฟฟ.
	3. ทบทวนมาตรฐานคุณภาพบริการแล้วแจ้งผลและประเด็น ปรับปรุงให้ ผพธ./ส่วนเกี่ยวข้องพิจารณาปรับปรุง <u>เป้าหมาย</u> จัดส่งผลการทบทวนมาตรฐานฯให้กับ ผพธ.	-	1 ครั้ง	-	-	1 ครั้ง		0.125	0.125	ผวบ. กบล.(ผบธ.) ทุก กฟฟ.
	4. ประเมินผลพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้ บริการ (Front Manager) ประเมินผลความคาดหวังตามที่สายงานกำหนดทุกไตรมาส <u>เป้าหมาย</u> กฟฟ.1-3 กฟส.ทุกแห่ง,	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	4 ครั้ง		0.244	0.244	ผวบ. กบล.(ผบธ.) กฟฟ.ชั้น 1 - 3 กฟส.
	5. การประเมินผลการบริหาร PEA Shop ตามเกณฑ์ที่ กฟผ กำหนด เป้าหมาย เขต ดำเนินการ	1 ครั้ง	-	1 ครั้ง	-	2 ครั้ง		0.276	0.276	คณะทำงาน PEA SHOP
	6. ขยายผลให้ทุก กฟล., กฟอ. ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการ ของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) <u>เป้าหมาย</u> กฟส. ทุกแห่ง ยกเว้น อาคารเช่า, กฟย. ส่งประกวด เขตละ 1 แห่ง กฟด..1 12 แห่ง	100%	-	-	-	100%		0.500	0.500	ผวบ. กบล.(ผบธ.) กฟฟ.ชั้น 1 - 3 กฟส.,กฟย.

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2562					งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม	
	7. เชิญชวนลูกค้ากดบัตรประเมินความพึงพอใจผ่านระบบประเมินผล	60%	60%	60%	60%	60%		0.135	0.135	ผวบ. กบล.(ผลส.)
	ความพึงพอใจ (Smile Box)									กฟฟ.ชั้น 1 - 3
	เป้าหมาย ร้อยละ 60 ของลูกค้าที่ใช้บริการทั้งหมด (ตามเกณฑ์ที่ กฟภ. กำหนด)									กฟส.
	กฟด..1 ร้อยละ 60									
	8. ให้มีผู้ตรวจสอบและประเมินผลต่อลูกค้าที่ประเมินผ่าน smile box	-	1 ครั้ง	-	1 ครั้ง	2 ครั้ง		0.005	0.005	ผวบ. กบล.(ผลส.)
	ตั้งแต่ 3 ลงมาตามสัดส่วนของคะแนน ตามแบบฟอร์ม และตามที่ กฟภ. กำหนด	-	(100 ราย)	-	(100 ราย)	200 ราย				กฟฟ. 1-3,กฟส.
	เป้าหมาย ปีละ 2 ครั้ง (ทั้งปีโทรสุ่ม 200 ราย)									
ดำเนินการใน กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. ทุกแห่ง รายละเอียด	9. การขอใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ ตามแนวทาง Doing Business	100%	100%	100%	100%	100%		0.135	0.135	ผวบ. กบล.(ผบธ.)
เงื่อนไขของผู้ใช้ไฟฟ้า ตามหนังสือเลขที่ สรภ.(ภ3) 583/2560 ลว. 18 ส.ค.2560	World Bank									กฟฟ. 1-3,กฟส.
	01 กฟฟ. นอกเหนือจาก 3 จังหวัด ดำเนินการภายใน									ผวบ. กบล.
	25 วันปฏิทิน ประเมินจากงาน 4 ประเภท									
	02.1 METER 3 P 4 W 380/220V. 30(100) A.									
	แบบไม่ต้องปักเสาเข็มไลน์ติดตั้งมิเตอร์									
	02.2 METER 3 P 4 W 220/380 V. 30(100) A.									
	แบบต้องปักเสาเข็มไลน์ติดตั้งมิเตอร์									
	02.3 METER 1 P 2 W 220 V. With CT.									
	02.4 METER 3 P 4 W 380/220 V. With. CT.									
	เป้าหมาย ทุกสาย,ทุกประเภท เป็นไปตามกรอบเวลาที่ กฟภ. กำหนด									

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย ปี 2562					งบประมาณ (ล้านบาท)			ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	รวม	(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม	
	10. จัดทำแผนการปรับปรุงผลสำรวจความพึงพอใจปี 2560	-	2 ครั้ง	-	2 ครั้ง	4 ครั้ง		0.014	0.014	ผวบ. กบล.(ผลส.)
	ที่ต่ำกว่าเกณฑ์ระดับ 4									กฟฟ. 1-3
	กฟฟ. จัดรวมงาน ประเมินจาก smile box									กฟส.,กฟย.
	กฟส. ที่ไม่มี smile box ให้ประเมินจากแบบฟอร์ม QN04									
	<u>เป้าหมาย</u> รายงานปีละ 2 ครั้ง ภายในหนึ่งไตรมาส หลังจากที่ได้ผลสำรวจ									
	กฟด.1 2 ครั้ง									