

แผนปฏิบัติ กฟน.2 ประจำปี 2561 ด้านลูกค้า (Customer Value Proposition) 9 แผนงาน 39 กิจกรรม

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม / งาน	กองและแผนกในเขต ที่รับผิดชอบ	กฟฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผลสะสม	งบประมาณ (ล้านบาท)	คำชี้แจง
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน			
1. แผนงานเพิ่มช่องทางการส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้า แผนบริการลูกค้า ดำเนินการปี 2560 - 2562	1.1 เชิญชวนให้ผู้ไฟฟ้ารายใหญ่ รายเดิม (ก่อนปี 2560) สมัคร รับ Smart Invoice (e-mail หรือ Fax) เป้าหมาย 50 % ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ทั้งหมด และให้รายงานในรูปแบบของ ร้อยละ หมายเหตุ * ข้อ 1.1-1.3 ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์ จะสมัครรับบริการ ติดตามจาก http://172.23.1.35/reform030	แผนกสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (ผสบ.) กองระบบสารสนเทศ (กรท.)	กฟน.2	ร้อยละ									0%		การรายงานผล ให้แจ้งจำนวน ผขฟ.รายใหญ่ ที่สมัครฯ ต่อ จำนวน ผขฟ.รายใหญ่รายเดิมฯ (หน่วยเป็น ราย) 17 ราย ทค.
			กฟอ.ตท.	50%	50%		50%		50%		50%				
			ผบป.	50%	50%		50%		50%		50%				
			กฟส.พทล.	50%	50%		50%		50%		50%				
			กฟส.บมม.	50%	50%		50%		50%		50%				
			กฟส.ทค.	50%	50%		50%		50%		50%				
	1.2 เชิญชวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ รายใหม่ทุกราย สมัครรับ Smart Invoice (e-mail หรือ Fax) เป้าหมาย 100 % ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่รายใหม่	แผนกสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (ผสบ.) กองระบบสารสนเทศ (กรท.)	กฟน.2	ร้อยละ									0%		การรายงานผล ให้แจ้งจำนวน ผขฟ.รายใหญ่ ที่สมัครฯ (หน่วยเป็น ราย)
			กฟอ.ตท.	100%	100%		100%		100%		100%				
			ผบป.	100%	100%		100%		100%		100%				
			กฟส.พทล.	100%	100%		100%		100%		100%				
			กฟส.บมม.	100%	100%		100%		100%		100%				
			กฟส.ทค.	100%	100%		100%		100%		100%				
1. แผนงานเพิ่มช่องทางการส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้า	1.3 เชิญชวนให้ผู้ไฟฟ้ารายใหม่ให้สมัครรับบริการ SMS เพื่อ รับข้อมูลค่าไฟฟ้า และแจ้งเดือนหลังครบกำหนดชำระเงิน เป้าหมาย น.2 ร้อยละ 100 ของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ (บ้านอยู่อาศัย, พาณิชย์, อื่นๆ)	แผนกสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (ผสบ.) กองระบบสารสนเทศ (กรท.)	กฟน.2	ร้อยละ									0%		การรายงานผล ให้แจ้งจำนวน ผขฟ.รายใหม่ ที่สมัครฯ (หน่วยเป็น ราย)
			กฟอ.ตท.	100%	100%		100%		100%		100%				
			ผบป.	100%	100%		100%		100%		100%				
			กฟส.พทล.	100%	100%		100%		100%		100%				
			กฟส.บมม.	100%	100%		100%		100%		100%				
			กฟส.ทค.	100%	100%		100%		100%		100%				
2. งานเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูล/ข่าวสารกับผู้ใช้ไฟฟ้า	2.1 จัดกิจกรรมเชิญชวนให้ลูกค้า Download และติดตั้งใช้งาน PEA SMART PLUS เป้าหมาย (ไตรมาสละ 1 ครั้ง)	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) (ผู้รายงานผล)	กฟน.2	ครั้ง									0.100		
		กองบริการลูกค้า (กบค.)	กฟน.2	4	1		1		1		1				
		แผนกสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (ผสบ.)	กฟอ.ตท.	4	1		1		1		1				
		กองระบบสารสนเทศ (กรท.)	ผบง. , ผบค.												

แผนปฏิบัติ กพท.2 ประจำปี 2561 ด้านลูกค้า (Customer Value Proposition) 9 แผนงาน 39 กิจกรรม

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม / งาน	กองและแผนกในเขต ที่รับผิดชอบ	กพท. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผลสะสม	งบประมาณ (ล้านบาท)	คำชี้แจง
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน			
3. งานเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ(ต่อ)	3.2 เผยแพร่คู่มือบริการประชาชน เป้าหมาย (กพท.ชั้น 1-2-3, กพส.,กพย.) น.2 87 แห่ง	แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบส.)		แห่ง											เผยแพร่ คู่มือทั้งหมด 14 เล่ม เดิม 4 เล่ม ปรับปรุงเป็น 8 เล่ม ใหม่ 6 เล่ม
			กพท.2	87			87								
			กพอ.ตท.	6			6								
			ผบค.	1			1								
			กพส.พทล.	2			2								
			กพส.บมม.	2			2								
			กพส.ทค.	1	1		1								
3. งานเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ(ต่อ)	3.3 จัดบอร์ดประชาสัมพันธ์พนักงานรับชำระเงินใต้ต้นไม้ ประจำเดือน โดยมีประเด็นพิจารณา ดังนี้ 1. จำนวนการให้บริการลูกค้าทั้งเดือนมากกว่าค่าเฉลี่ย จำนวนลูกค้าต่อผู้ให้บริการทั้งหมด 2. มีสัดส่วนลูกค้ากด Smile Box มากกว่าร้อยละ 60 ของจำนวนคิวทั้งหมด 3. ระดับคะแนนประเมินความพึงพอใจของลูกค้าสูงสุด เป้าหมาย กพท. 1-2-3 เดือนละ 1 ครั้ง น.2 12 แห่ง (รวมทั้งหมด 144 ครั้ง)	แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบส.)		ครั้ง											
			กพท.2	144	36		36		36		36				
			กพอ.ตท.	12	3		3		3		3				
			ผบค.												
3. งานเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ(ต่อ)	3.5 ขยายผล One Touch Service ถึงระดับ กพย. เป้าหมาย น.2 10 แห่ง	แผนกบริการและงานธุรกิจ (ผบร.) กองบริการลูกค้า (กบส.)		แห่ง											ทับคล้อ
			กพท.2	12	12										
			กพอ.ตท.	1	1										
			กพส.ทค.												
3. งานเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ(ต่อ)	3.6 การเชื่อมโยงข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้าจากฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร์ โดยเครื่อง Smart Card Reader 90% ของลูกค้าที่ยื่นคำร้องติดตั้งใหม่ปกติ, ชั่วคราว, เพิ่ม-ลดขนาด, เลิกใช้ไฟฟ้า เป้าหมาย กพท.ชั้น 1-2-3, กพส., กพย. น.2 90% ของจำนวนคำร้อง	แผนสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (ผสบ.) กองระบบสารสนเทศ (กรท.)		ร้อยละ											
			กพท.2	90%	90%		90%		90%		90%				
			กพอ.ตท.	90%	90%	90%	90%		90%		90%				
			ผบค.												

แผนปฏิบัติ กฟน.2 ประจำปี 2561 ด้านลูกค้า (Customer Value Proposition) 9 แผนงาน 39 กิจกรรม

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขต ที่รับผิดชอบ	กฟฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผลสะสม	งบประมาณ (ล้านบาท)	ค่าใช้จ่าย
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน			
	3.7 ติดตามดำเนินการบริการตามกระบวนการงานขอใช้ไฟแบบ PEA Doing Business ให้เป็นไปตามอนุมัติ ผวก. ลว. 22 ส.ค. 2560 (สรก.ภ3) 583/2560) เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-2-3, กฟส. น.2 ภายใน 25 วัน 3.8 จัดส่ง กฟฟ. เข้าสมัครขอรับการรับรองมาตรฐาน การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-2-3, กฟส. น.2 12 แห่ง	แผนกบริการและงานธุรกิจ (ผบธ.) กองบริการลูกค้า (กบล.) แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟน.2	ครั้ง									0.425		
				144	36		36		36						
			กฟอ.ตท.	12	3		3		3						
				ผบค./กฟส.		3									
			กฟน.2												
				12	12										
กฟอ.ตท.	1	1													
	กฟส.ทค.	1													
4. งานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (กลุ่มพาณิชย์, อุตสาหกรรม)															
	4.1 จัดทำแผนเยี่ยมเยียนลูกค้าในระบบ BIC_SAP 4.1.1 ลูกค้ารายใหญ่ เป้าหมาย กฟน.2 288 ราย หมายเหตุ ไม่รวมลูกค้าที่อยู่ในโครงการ High Value	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบล.)	กฟน.2	ราย									0.425		
				288	72		6		6		72				
			กฟอ.ตท.	24	6		6		6						
				ผบค./กฟส.		-	-								
			กฟน.2	ราย											
				288	72		72		72		72				
	4.2 เยี่ยมเยียนลูกค้าและบันทึกผลการเยี่ยมเยียนลูกค้า ลงในโปรแกรม BIC_SAP ตาม CRM-VST-002,003 4.2.1 ลูกค้ารายใหญ่ เป้าหมาย กฟน.2 288 ราย หมายเหตุ ไม่รวมลูกค้าที่อยู่ในโครงการ High Value	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) แผนกวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้า (ผวฟ.) กองบริการลูกค้า (กบล.) แผนกบริหารการขาย (ผบข.) กองซื้อขายไฟฟ้า (กซข.)	กฟน.2	ราย									0.425		
				288	72		72		72		72				
			กฟอ.ตท.	24	6		6		6						
				ผบค./กฟส.		-	-								
			กฟน.2	ราย											
				288	72		72		72		72				
4. งานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (ต่อ)															
	4.3 เยี่ยมเยียนลูกค้าโดยผู้บริหารระดับสูง และบันทึกผล การเยี่ยมเยียนลูกค้าลงในระบบ BIC_SAP เป้าหมาย อช.น.2 12 ราย (อช. 3 ราย/ไตรมาส) ผจก. น.2 288 (รายผจก.1-2-3 6 ราย/ไตรมาส)	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) แผนกวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้า (ผวฟ.) กองบริการลูกค้า (กบล.) แผนกบริหารการขาย (ผบข.) กองซื้อขายไฟฟ้า (กซข.) แผนกควบคุมการจ่ายไฟ (ผคฟ.) กองปฏิบัติการ (กปบ.)	อช.น.2	12	3		3		3			0.425			
				3											
			กฟน.2	288	72		72		72		72				
				กฟอ.ตท.	24	6		6		6				6	
			ผบค./กฟส.	-	-										

แผนปฏิบัติ กพท.2 ประจำปี 2561 ด้านลูกค้า (Customer Value Proposition) 9 แผนงาน 39 กิจกรรม

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม / งาน	กองและแผนกในเขต ที่รับผิดชอบ	กพท. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผลสะสม	งบประมาณ (ล้านบาท)	คำชี้แจง
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน			
4. งานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (ต่อ)	4.6 ประชุมคณะทำงานบริหารลูกค้ารายสำคัญประจำ กพท. เป้าหมาย (กพท.ชั้น 1-2-3 เดือนละ 1 ครั้ง) น.2 144 ครั้ง	แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบค.)	กพท.2 กพท.คท.	ครั้ง 144 12	36 3		36 3		36 3		36 3				พณ. KAM กพท.2 ปี 2560 จำนวน 29 คน ลูกค้ารายสำคัญทั้งหมด 184 ราย ลูกค้ารายสำคัญทั้งหมด 184 ราย
	4.7 KAM ติดต่อกับลูกค้ารายสำคัญ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง เป้าหมาย (อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง) น.2 2,208 ครั้ง (184 * 3 * 4) (KAM กพท.2 จำนวน 29 คน, ลูกค้ารายสำคัญ 184 ราย)	แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบค.)	กพท.ชั้น 1-3 กพท.คท.	ครั้ง 2,208 144	552 36		552 36		552 36		552 36				
			ผบค./ผปบ.		-	-									
	4.8 เยี่ยมเยือนลูกค้า KAM เป้าหมาย (อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง) น.2 184 ครั้ง	แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบค.)	กพท.ชั้น 1-3 กพท.คท.	ครั้ง 184 12	46 3		46 3		46 3		46 13				
			ผบค./ผปบ.		-	-									
	4.12 ทำกิจกรรมร่วมกับส่วนราชการ เช่น อำเภออัยม จังหวัดเคลื่อนที่ ฯลฯ เป้าหมาย (กพท.ชั้น 1-2-3 เดือนละ 1 ครั้ง) น.2 144 ครั้ง (กพส. และ กพย. นับรวมได้)	แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบค.)	กพท.2 กพท.คท.	ครั้ง 144 12	36 3		36 3		36 3		36 3				
			ผบค./กพส.		-	-									
	5. แผนปรับปรุงกระบวนการแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง (บ้านอยู่อาศัย, พาณิชยกรรม, อุตสาหกรรม, อื่นๆ)	คณะทำงานฯ แผนกบริการและงานธุรกิจ (ผบธ.) กองบริการลูกค้า (กบค.)	กพท.2 กพท.คท.	แห่ง 12 1	12 1										
	5.1 ติดตามการดำเนินงาน SQA กระบวนการแจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง (P2) เป้าหมาย (จุดรวมงาน)		ผปบ.												
	5.2 ขยายผลนวัตกรรมการแจ้งเหตุของเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง โดยใช้ Application เป้าหมาย (จุดรวมงาน) น.2 12 แห่ง	แผนควบคุมการจ่ายไฟ (ผคฟ.) กองปฏิบัติการ (กบป.) แผนกระบบสื่อสารสำนักงาน (ผรส.) กองระบบสื่อสาร (กองระบบสื่อสาร.)	กพท.2 กพท.คท.	แห่ง 12 1	12 1										
			ผปบ.												

แผนปฏิบัติ กฟน.2 ประจำปี 2561 ด้านลูกค้า (Customer Value Proposition) 9 แผนงาน 39 กิจกรรม

แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขต ที่รับผิดชอบ	กฟฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผลสะสม	งบประมาณ (ล้านบาท)	ค่าใช้จ่าย
					เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน			
	5.4 แจ้งสถานะการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องผ่านกลุ่ม Line ชุมชน เป้าหมาย (จุดรวมงาน) น.2 12 แห่ง	แผนกควบคุมการจ่ายไฟ (ผคฟ.) กองปฏิบัติการ (กปบ.) แผนกระบบสื่อสารสำนักงาน (ผรส.) กองระบบสื่อสาร (กองระบบสื่อสาร.)	กฟน.2 กฟอ.ตท. ผบป.	แห่ง 12 1	12 1										
	6.3 จัดประชุม คู่ค้า/ผู้รับจ้างงานบริการด้านมิเตอร์/ จดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า เกี่ยวกับการให้บริการกับลูกค้า เป้าหมาย 12 แห่ง	แผนกมิเตอร์และหม้อแปลง (ผมม.) กองบริการลูกค้า (กบค.) แผนกสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (ผสบ.) กองระบบสารสนเทศ (กทรท.)	กฟน.2 กฟอ.ตท. ผบป.	แห่ง 12 1			12 1								
9. แผนงานทบทวนมาตรฐานการให้บริการ ที่ตอบสนองต่อความต้องการและความ คาดหวังของลูกค้า															
	9.1 ปรับปรุงกระบวนการทำงานยกระดับคุณภาพ การให้บริการลูกค้าตามมาตรฐานใหม่ของ กฟผ. เป้าหมาย ทุก กฟฟ. จุดรวมงาน น.2 12 กฟฟ.	แผนกบริการและงานธุรกิจ (ผบธ.) กองบริการลูกค้า (กบค.)	กฟน.2 กฟอ.ตท. ผบค.	ครั้ง 12 1	12 1										
9. แผนงานทบทวนมาตรฐานการให้บริการ ที่ตอบสนองต่อความต้องการและความ คาดหวังของลูกค้า (ต่อ)															
	9.2 ติดตามประเมินประสิทธิผลของการให้บริการลูกค้า ตามมาตรฐานใหม่ของ กฟผ. เป้าหมาย ทุกเดือน น.2 12 ครั้ง	แผนกบริการและงานธุรกิจ (ผบธ.) กองบริการลูกค้า (กบค.)	กฟน.2 กฟอ.ตท. ผบค.	ครั้ง 144 12	36 3		36 3		36 3		36 3				