

แผนปฏิบัติการประจำปี 2560

ด้านลูกค้า

กฟอ.สันทราย และ กฟส.อ.พร้าว (ฉบับทบทวนครั้งที่ 1)

(Customer Value Proposition)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO3 เป็นองค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง
2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

8 แผนงาน 34 กิจกรรม

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร

- ความพึงพอใจของลูกค้า

กลุ่มบ้านอยู่อาศัย

กลุ่มพาณิชย์

กลุ่มอุตสาหกรรม

กลุ่มอื่นๆ

- ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)

- ความสำเร็จในการบูรณาการฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อยกระดับการให้บริการลูกค้า
4. เป้าหมาย

ระดับ 4.31

ระดับ 4.30

ระดับ 4.26

ระดับ 4.32

ระดับ 4.34

ระดับ 4.14

ร้อยละ 100
6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน

- ระดับความพึงพอใจของลูกค้าของสายงานการไฟฟ้า ภาค 1

- ความพึงพอใจลูกค้า

กลุ่มบ้านอยู่อาศัย

กลุ่มพาณิชย์

กลุ่มอุตสาหกรรม

กลุ่มอื่นๆ

- ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ/ไฟฟ้าตก/ไฟฟ้าขัดข้องให้แก่ลูกค้า

- ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)

- ความสำเร็จในการบูรณาการฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อยกระดับการให้บริการลูกค้า
7. เป้าหมาย

ร้อยละ 88

ร้อยละ 88

ร้อยละ 90

ร้อยละ 87

ร้อยละ 80

ระดับ 4.14

ร้อยละ 100

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมายปี 2560	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
				เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน
1. แผนงานเพิ่มช่องทางการส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้า แผนบริการลูกค้า ดำเนินการปี 2560 - 2562 <i>(พาณิชย์, อุตสาหกรรม)</i> หมายเหตุ * ข้อ 1.1-1.3 ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์จะสมัครรับบริการ <i>(พาณิชย์, อุตสาหกรรม)</i> ผลส.กบด., ผลส.กรท., ผลบ.กชช. <i>(บ้านอยู่อาศัย, พาณิชย์, อื่นๆ)</i>	1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ รายเดิม (ก่อนปี 2560) สมัครรับ Smart Invoice (e-mail หรือ Fax)	กรท. ผลส. กฟฟ.1-3 กฟส.									
	กรท. แจ้งว่า 25% ปี 2560-2562 สรุปปีละ 8.33%		8.33%	2.08%		2.08%		2.08%		2.09%	
	เป้าหมาย 25 % ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ทั้งหมด		(345 ราย)	(86 ราย)	349 ราย	(86 ราย)		(86 ราย)		(87 ราย)	
	กฟอ.สันทราย	ผบป.สทร	16.08	4.01	14.00	4.01		4.01		4.03	
	กฟส.พร้าว	ผบง.พร้าว	3.17	0.79	0.00	0.79		0.79		0.79	
	1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ รายใหม่ทุกราย สมัครรับ Smart Invoice (e-mail หรือ Fax)	กรท. ผลส. กฟฟ.1-3 กฟส.									
	เป้าหมาย 100 % ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่รายใหม่		100% รายใหญ่ รายใหม่	100% รายใหญ่ รายใหม่	35.68%	100% รายใหญ่ รายใหม่		100% รายใหญ่ รายใหม่		100% รายใหญ่ รายใหม่	
	กฟอ.สันทราย	ผบป.สทร	100%	100%	33.33	100%		100%		100%	
	กฟส.พร้าว	ผบง.พร้าว	100%	100%	0.00	100%		100%		100%	
	1.3 เชิญชวนให้ผู้ไฟฟ้ารายใหม่ให้สมัครรับบริการ SMS เพื่อรับข้อมูลค่าไฟฟ้า และแจ้งเตือนหลังครบกำหนดชำระเงิน	กรท. ผลส. กฟฟ.1-3 กฟส., กฟย.									
	เป้าหมาย ร้อยละ 100 ของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่		100% รายใหม่	100% รายใหม่	69.99%	100% รายใหม่		100% รายใหม่		100% รายใหม่	
	กฟอ.สันทราย	ผบป.สทร	100%	100%	75.43	100%		100%		100%	
	กฟส.พร้าว	ผบง.พร้าว	100%	100%	65.67	100%		100%		100%	
** กบว.(ก1) เพิ่มกิจกรรมข้อ 1.4 **	1.4 รายงานผลการดำเนินการสื่อสารผ่าน SMS	กรท. ผลส.				** รายงานย้อนหลังผลไตรมาส 1 และรายงานผลไตรมาส 2					
	เป้าหมาย (ไตรมาสละ 1 ครั้ง)		4 ครั้ง	-	-	2		1		1	
2. งานเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูล/ข่าวสารกับผู้ใช้ไฟฟ้า <i>บ้านอยู่อาศัย, พาณิชย์ และอื่นๆ</i> <i>บ้านอยู่อาศัย, พาณิชย์ และอื่นๆ</i>	2.1 จัดกิจกรรมเชิญชวนให้ลูกค้า Download และติดตั้งใช้งาน PEA Mobile App	กอก. ผลส. กฟฟ.1-3									
	เป้าหมาย (ไตรมาสละ 1 ครั้ง)		4 ครั้ง	1	1	1		1		1	
	กฟอ.สันทราย	ผบค.สทร	4 ครั้ง	1	1	1		1		1	
	กฟส.พร้าว	ผบค.พร้าว	4 คั้ง	1	1	1		1		1	

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมายปี 2560	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
				เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน
	2.2 เผยแพร่ประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ Download Mobile App ผ่านใบแจ้งหนี้ Spot Bill อย่างน้อย 6 เดือน	กรท. ผสภ. กฟฟ.1-3									
	เป้าหมาย (น1 จำนวน 6 ครั้ง)		6 ครั้ง	1 ครั้ง	1.86 ครั้ง	2 ครั้ง		1 ครั้ง		2 ครั้ง	
	กฟอ.สันทราย	ผบค.สทร		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง	
	กฟส.พร้าว	ผบค.พร้าว		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง	
3. งานเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ** เพิ่มใหม่ ** ผวธ. จัดทำแบบประเมิน Lobby Manager เผยแพร่คู่มือทั้งหมด 14 เล่ม เดิม 4 เล่ม ปรับปรุงเป็น 8 เล่ม	3.1 จัดให้มีพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ (Front Manager)	กบล. ผสส.	** กฟน.1 อบรมครบแล้ว								
	เป้าหมาย (กฟฟ.ชั้น 1-2-3)		-								
	3.2 ประเมินผลพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ (Front Manager)	กบล. ผสส.		<----- รวบรวมประเมินผลฯ จาก สรก.(ภ1) ----->							
	เป้าหมาย (กฟฟ.ชั้น 1-2-3)		15 แห่ง								
	3.3 เผยแพร่คู่มือบริการประชาชน	กบล. ผบธ.		<----- รวคู่มือฯ จากส่วนกลาง ----->							
	เป้าหมาย (กฟฟ.ชั้น 1-2-3, กฟส.,กฟย.)		92 แห่ง								
	3.4 จัดบอร์ดประชาสัมพันธ์พนักงานให้บริการดีเด่นประจำเดือน โดยพิจารณาจากคะแนนประเมินความพึงพอใจของลูกค้า สูงที่สุด และต้องมีลูกค้ากดให้คะแนนมากกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนคิว	กบล. ผสส. กฟฟ.1-3									
	เป้าหมาย (กฟฟ.ชั้น 1-2-3 เดือนละ 1 ครั้ง)		180 ครั้ง	45	45	45		45		45	
	กฟอ.สันทราย	ผบค.สทร.	12 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง	
	กฟส.พร้าว	ผบค.พร้าว	12ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง	
	3.5 ขยายผลให้ทุก กฟจ. ได้รับการรับรองมาตรฐาน การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)	กบล. ผสส. กฟฟ.1-3 ยกเว้น กฟจ.ลำปาง									
	เป้าหมาย (น1 จำนวน 14 แห่ง)		14 แห่ง	-	14 แห่ง	-		-			
* งานตามนโยบาย ข้อ 1.3	กฟอ.สันทราย	ผบค.สทร.	1		1						

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมายปี 2560	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
				เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน
** เพิ่มใหม่ **	3.6 เชิญชวนให้ลูกค้าัดประเมินความพึงพอใจผ่านระบบประเมินผลความพึงพอใจ	กบล. ผลส. กฟฟ.1-3									
	เป้าหมาย (ร้อยละ 65 ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่กดคิดทั้งหมด)		ร้อยละ 65	65%	65%	65%		65%		65%	
	กฟอ.สันทราย	ผบค.สทร.	ร้อยละ 65	65%	87%	65%		65%		65%	
	3.7 วิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าหลังได้รับการแก้ไขข้อร้องเรียน จากผลการสำรวจโดย PEA Call Center	กบล. ผลส.									
	เป้าหมาย (ทุกไตรมาส)		4 ครั้ง	1	1	1		1		1	
	3.8 ขยายผล "ระบบบริการลูกค้าอัจฉริยะ (SCS) ระยะที่ 2 เพิ่มฟังก์ชันงาน ขอเพิ่มขนาดมิเตอร์, ขอลดขนาดมิเตอร์ และขอเลิกใช้ไฟฟ้า	กรท. ผสบ.	** ดำเนินการครบทุก กฟฟ. แล้ว								
	เป้าหมาย (กฟฟ.ชั้น 1-2-3, กฟส., กฟย.)										
	3.9 การขอใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ (กรณีไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ) ตามแนวทาง Doing Business: World Bank	กบล. ผบธ.	** รอการกำหนดแนวทางจาก ก1 **								
	เป้าหมาย (กฟฟ. 7 แห่ง)										
4. วิเคราะห์ความต้องการสนับสนุนการทำธุรกรรมที่สำคัญของลูกค้าและนำเสนอแนวทาง	4.1 วิเคราะห์การขอใช้ไฟ และช่องทางผ่านสำนักงาน PEA, PEA Shop ฯลฯ	กบล. ผลส.									
	เป้าหมาย (ปีละ 1 ครั้ง)		1 ครั้ง	-	-	-		-		1	
5. งานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (กลุ่มพาณิชย์, อุตสาหกรรม)	5.1 จัดทำแผนเยี่ยมเยียนลูกค้าในระบบ BIC_SAP										
	5.1.1 ลูกค้ารายใหญ่	กบล. ผลส. กฟฟ.1-3									
	เป้าหมาย (น1 จำนวน 487 ราย)		487 ราย	114	17	7		123		7	
	กฟอ.สันทราย	ผบค.สทร.	23	5	13	6		6		6	
	กฟส.พร้าว	ผบค.พร้าว	4	1	4	1		1		1	
	5.1 จัดทำแผนเยี่ยมเยียนลูกค้าในระบบ BIC_SAP										
	5.1.2 ลูกค้ากลุ่ม High Value	กบล. ผลส. กฟฟ.1-3									
	เป้าหมาย (น1 จำนวน 63 ราย)		63 ราย	9	63	17		21		16	
	กฟอ.สันทราย	ผบค.สทร.	4	1	4	1		1		1	

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมายปี 2560	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
				เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน
5. งานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (ต่อ) (กลุ่มพาณิชย์, อุตสาหกรรม)	5.2 เยี่ยมเยือนลูกค้าและบันทึกผลการเยี่ยมเยือนลูกค้า ลงในโปรแกรม BIC_SAP ตาม CRM-VST-002,003 5.2.1 ลูกค้ารายใหญ่	กบล. ผลส. กฟฟ.1-3									
	เป้าหมาย (น1 จำนวน 487 ราย)		487 ราย	114	17						
	กฟอ.สันทราย	ผบค.สทร.	23	5	13	6		6		6	
	กฟส.พร้าว	ผบค.พร้าว	4	1	4	1		1		1	
	5.2.2 ลูกค้ากลุ่ม High Value	กบล. ผลส.									
	เป้าหมาย (น1 จำนวน 63 ราย)		63 ราย	9	63	17		21		16	
	กฟอ.สันทราย	ผบค.สทร.	4	1	4	1		1		1	
	5.3 เยี่ยมเยือนลูกค้าโดยผู้บริหารระดับสูง และบันทึกผล การเยี่ยมเยือนลูกค้าลงในระบบ BIC_SAP	กบล. ผลส.									
	เป้าหมาย อข.น.1 12 ราย	High Value	รายใหญ่	3	3	3		3		3	
	กฟอ.สันทราย	ผบค.สทร.	-	-	-		-		1		
	เป้าหมาย ผจก. น.1 360 ราย	High Value	รายใหญ่	90	18	90		90		90	
	กฟอ.สันทราย	ผบค.สทร.	21	6	18	6		6		6	
	5.4 ประชุมคณะกรรมการบริหารลูกค้ารายสำคัญ	กบล. ผลส.									
	เป้าหมาย (ปีละ 1 ครั้ง)		1 ครั้ง	1	1	-		-		-	
	5.5 ประชุมคณะทำงานบริหารลูกค้ารายสำคัญประจำ กฟข.	กบล. ผลส.									
	เป้าหมาย (ไตรมาสละ 1 ครั้ง)		4 ครั้ง	1	1	1		1		1	
	5.6 ประชุมคณะทำงานบริหารลูกค้ารายสำคัญประจำ กฟฟ.	กบล. ผลส. กฟฟ.1-3									
	เป้าหมาย (กฟฟ.จัดรวมงาน เดือนละ 1 ครั้ง) 15 จัดรวมงาน x 12 เดือน = 180 ครั้ง		180 ครั้ง	45	45	45		45		45	
	จำนวนลูกค้าx12	5.7 KAM ติดตามลูกค้ารายสำคัญ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง	กบล. ผลส. กฟฟ.1-3								
เป้าหมาย (อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง) จำนวนลูกค้า 345 ราย x 12 เดือน = 4,140 ครั้ง			4,140 ครั้ง	1,035	1,035	1,035		1,035		1,035	
กฟอ.สันทราย		ผบค.สทร.	48 ครั้ง	48 ครั้ง	48 ครั้ง	48 ครั้ง		48 ครั้ง		48 ครั้ง	

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมายปี 2560	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4	
				เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน
มีแนวทางการจัดสัมมนาดังต่อไปนี้ การสัมมนาบรรยายวิชาการ, การจัดเสวนา, การประชุมแบบ Focus Group, กิจกรรมนันทนาการ ศึกษาดูงาน ** ภา1 เพิ่ม กพอ.สันทราย **	5.8 เยี่ยมเยียนลูกค้า KAM	กบล. ผลส.									
	เป้าหมาย (ไตรมาสละ 1 ครั้ง)		4 ครั้ง	1	1	1		1		1	
	5.10 สรุปผลความพึงพอใจของลูกค้าต่อเจ้าหน้าที่ KAM จากผลสำรวจโดย PEA Call Center	กบล. ผลส.									
	เป้าหมาย (KAM ประจำ กฟฟ. ทุกสาย ปีละ 1 ครั้ง) KAM น.1 จำนวน 58 ราย		1 ครั้ง	-	-	-		-		1	
	5.11 งานสัมมนาลูกค้ารายใหญ่	กบล. ผลส.									
	เป้าหมาย (เฉพาะ กฟฟ.ที่มีรายได้เกิน 100 ลบ./เดือน) น.1 จำนวน 7 กฟฟ. ได้แก่ กฟจ.เชียงใหม่, เชียงใหม่2, ลำพูน, เชียงราย, ลำปาง, พะเยา กพอ.แม่สาย, สันทราย	กฟจ.ชม, ชม2,ลพ,ชร, ลป,พย กพอ.มส.,สร.	8 กฟฟ.	-	-	-		8		-	
	5.12 บริการเสริมพิเศษแก่ลูกค้ารายใหญ่ที่มีค่าไฟฟ้า 20 ล้านบาท/เดือน โดยพิจารณากิจกรรมตามความเหมาะสม	กบล. ผวฟ.									
	เป้าหมาย (น1 จำนวน 2 ราย: SCG ลำปาง, มช.)		2 ราย	-	-	-		-		2	
	5.13 ทำกิจกรรมร่วมกับส่วนราชการ เช่น อำเภออัยม จังหวัดเคลื่อนที่ ฯลฯ	กบล. ผลส. กฟฟ.1-3									
	เป้าหมาย (กฟฟ.ชั้น 1-2-3 เดือนละ 1 ครั้ง) 15 กฟฟ. x 12 เดือน = 180 ครั้ง จัดส่งรายงานและภาพถ่ายให้ ผลส.กบล.(น1)		180 ครั้ง	45	45	45		45		45	
รวมงานx12	กพอ.สันทราย	ผบค.สทร	12	3	3	3		3		3	
	กฟส.พริ้ว	ผบค.พริ้ว	12	3	3	3		3		3	
6. แผนปรับปรุงกระบวนการแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง	6.1 ขยายผล SQA กระบวนการแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (P2)	กบล. ผผ. คณะทำงาน กฟฟ.1-3									
	เป้าหมาย (กฟฟ.ชั้น 1-2-3)		15 แห่ง	15	15	-		-		-	

