

แผนปฏิบัติการเกี่ยวกับการไฟฟ้าปองใส ปี 2560 ของกฟล.บร.และกฟฟ.ในสังกัด ด้านลูกค้ำ

แผนงาน/ โครงการ/งาน	แผนปฏิบัติ	หน่วยงาน (กฟล./ กฟส./ กฟย.)	เป้า	ผล ดำเนินการ	ร้อยละ ความสำเร็จ	ปัญหา อุปสรรค/ ข้อเสนอแนะ	ประมาณการผลการ ดำเนินงานสิ้นปี 60
			ไตรมาสที่ 1				
			(ม.ค-มี.ค.60)				
1.ด้านลูกค้ำ (SEPA หมวด 3)							
	แผนงานที่ 2 แผนปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้ำ						
2.1	สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้ำ (ความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ) ปี 2559แต่ละช่องทาง ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้ำ						
	- รายงานผลการสานเสวนาที่เกี่ยวกับลูกค้ำ	กฟล.	ปีละ 1 ครั้ง				
2.2	สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้ำแต่ละกลุ่ม (ความต้องการ ความคาดหวัง ความไม่พึงพอใจ/ร้องเรียน ข้อร้องขอ ความพึงพอใจ/ข้อชื่นชม และข้อเสนอแนะ) ปี 2560 ในแต่ละช่องทาง ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้ำ ทุกไตรมาส						
	2.2.1 การรับฟังเสียงลูกค้ำทางโทรศัพท์ (Voice-based) (VOC-03-005)	กฟล.	ไตรมาสละ 1 ครั้ง				
	- โทรศัพท์สำนักงาน						
	2.2.2 การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์ (Interaction-based) (VOC-04-003)	กฟล.	ไตรมาสละ 1 ครั้ง				
	- ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน						
	2.2.3 การสำรวจข้อมูลลูกค้ำธุรกิจเสริมโดยการใช้โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้	กฟล.	ไตรมาสละ 1 ครั้ง				
	บริการ 15 วัน ตามแบบฟอร์ม (ธุรกิจเสริม 6 บัญชี)						
2.5	รายงานสถิติและสรุปวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนปี 2560						
	2.5.1 รายงานสถิติเรื่องร้องเรียนปี 2560 พร้อมทั้งประเมินผลการดำเนินงาน สรุปวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนปัญหาอุปสรรค สาเหตุ และแนวทางแก้ไขเพื่อปรับปรุงการทำงาน	กฟล./กฟส.	ทุกไตรมาส				
	แจ้ง สวก. ทุกไตรมาส						
	บร.						
	ผลการดำเนินงาน						
	คมก.						
	ผลการดำเนินงาน						
	กสก.						
	ผลการดำเนินงาน						
	สกก.						
	ผลการดำเนินงาน						
	ลปม.						

แผนปฏิบัติการเกี่ยวกับการไฟฟ้าปรงใส ปี 2560 ของกฟล.บร.และกฟฟ.ในสังกัด ด้านลูกค้า

แผนงาน/ โครงการ/งาน	แผนปฏิบัติ	หน่วยงาน (กฟล./ กฟส./ กฟย.)	เป้า	ผล ดำเนินการ	ร้อยละ ความสำเร็จ	ปัญหา อุปสรรค/ ข้อเสนอแนะ	ประมาณการผลการ ดำเนินงานสิ้นปี 60
			ไตรมาสที่ 1				
			(ม.ค-มี.ค.60)				
	ผลการดำเนินงาน						
	พธ.						
	ผลการดำเนินงาน						
	รวม						
	ผลการดำเนินงาน						
2.6	ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียนของลูกค้า						
	2.6.1 จัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า เพื่อให้ข้อร้องเรียนของลูกค้า ได้รับการตรวจสอบ และแก้ไขอย่างทันท่วงที ภายใน 30 วัน หลังจากรับเรื่องร้องเรียนเข้าระบบ e-One	กฟล./กฟส.	ภายใน 30 วัน				
	บร.						
	ผลการดำเนินงาน						
	คมง.						
	ผลการดำเนินงาน						
	กสง.						
	ผลการดำเนินงาน						
	สดก.						
	ผลการดำเนินงาน						
	ลปม.						
	ผลการดำเนินงาน						
	พธ.						
	ผลการดำเนินงาน						
	รวม						
	ผลการดำเนินงาน						
2.9	ดำเนินการตอบชี้แจงข้อประเด็นข่าวของส่วนราชการ กลุ่มไลน์ (IA/IR Chart) ตาม บันทึก สรก.(ก2)89/2560 ลว. 28 ก.พ. 2560	กฟล./ กฟส./กฟย.	ทุกเรื่อง ภายใน 24 ชม.				
	บร.						
	ผลการดำเนินงาน						
	คมง.						
	ผลการดำเนินงาน						
	กสง.						
	ผลการดำเนินงาน						
	สดก.						
	ผลการดำเนินงาน						
	ลปม.						

แผนปฏิบัติการเกี่ยวกับการไฟฟ้าโปร่งใส ปี 2560 ของกฟล.บร.และกฟฟ.ในสังกัด ด้านลูกค้า

แผนงาน/ โครงการ/งาน	แผนปฏิบัติ	หน่วยงาน (กฟล./ กฟส./ กฟย.)	เป้า	ผล ดำเนินการ	ร้อยละ ความสำเร็จ	ปัญหา อุปสรรค/ ข้อเสนอแนะ	ประมาณการผลการ ดำเนินงานสิ้นปี 60
			ไตรมาสที่ 1				
			(ม.ค-มี.ค.60)				
	ผลการดำเนินงาน						
	พร.						
	ผลการดำเนินงาน						
	รวม						
	ผลการดำเนินงาน						
	แผนงานที่ 3 แผนงานการบริหาร CRM โดยการรับฟังเสียงของลูกค้าหลังรับบริการ						
3.2	สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์ความพึงพอใจ/ความต้องการ/ข้อเสนอแนะ จากการสำรวจ ข้อมูลป้อนกลับจาก ลูกค้า ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า						
	3.2.1 สรุปผลการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า โดยวิธีโทรศัพท์สอบถามความพึง พอใจภายหลังจากใช้ บริการ ทุกไตรมาส						
	3.2.1.1 สุ่มสอบถามลูกค้าโดยวิธีโทรศัพท์ ดังนี้						
	- งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ กฟฟ.จัดรวมงาน 3 ราย/ไตรมาส	กฟล.บร.	3 ราย/ไตรมาส				
	- งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ กฟฟ.จัดรวมงาน 3 ราย/ ไตรมาส	กฟล.บร.					
	- งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย กฟข. 3 ราย/ไตรมาส (เขตละ 3 ราย/ไตรมาส,กฟฟ.จัดรวมงานละ 3 ราย/ไตรมาส)	กฟล.บร.	3 ราย/ไตรมาส				
	3.2.1.2 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์ความพึงพอใจ/ข้อคิดเห็น/ ความต้องการ/ข้อเสนอแนะ จากการสำรวจข้อมูลป้อนกลับ จากลูกค้าให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส	กฟล.3	ทุกไตรมาส				
	3.2.2 สรุปผลการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า โดยวิธีการประเมินความพึงพอใจผ่าน ระบบกล่องประเมินความพึงพอใจ (Smile Box) ทุกไตรมาส	กฟล./กฟส.	ทุกไตรมาส				
	บร.						
	ผลการดำเนินงาน						
	คมก.						
	ผลการดำเนินงาน						
	กสง.						
	ผลการดำเนินงาน						

แผนปฏิบัติที่เกี่ยวกับการไฟฟ้าปรงใส ปี 2560 ของกฟล.บร.และกฟฟ.ในสังกัด ด้านลูกค้า

แผนงาน/ โครงการ/งาน	แผนปฏิบัติ	หน่วยงาน (กฟล./ กฟส./ กฟย.)	เป้า	ผล ดำเนินการ	ร้อยละ ความสำเร็จ	ปัญหา อุปสรรค/ ข้อเสนอแนะ	ประมาณการผลการ ดำเนินงานสิ้นปี 60
			ไตรมาสที่ 1				
			(ม.ค-มี.ค.60)				
	สดก.						
	ผลการดำเนินงาน						
	ลปม.						
	ผลการดำเนินงาน						
	พร.						
	ผลการดำเนินงาน						
	รวม						
	ผลการดำเนินงาน						
3.4	กิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญในกรณีเกิดความเสียหายจากระบบไฟฟ้า เช่น เข้าพบเยี่ยมเยียนให้บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย	กฟล./ กฟส./กฟย.	ทุกครั้งที่เกิดเหตุ				
	บร.						
	ผลการดำเนินงาน						
	คมง.						
	ผลการดำเนินงาน						
	กสง.						
	ผลการดำเนินงาน						
	สดก.						
	ผลการดำเนินงาน						
	ลปม.						
	ผลการดำเนินงาน						
	พร.						
	ผลการดำเนินงาน						
	รวม						
	ผลการดำเนินงาน						
3.7	งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ให้ตามความคาดหวังของลูกค้า						
	1. ให้ กฟฟ.ชั้น 1-3 ตั้ง Front Manager เพื่อทำหน้าที่ดูแลและประสานงานแก้ไข ปัญหาให้ลูกค้า ณ จุดบริการ	กฟล.บร.	ภายในไตรมาส 1				
	2. ประชุมชี้แจงแนวทางการทำงาน Front Manager	กฟล.3	ภายในไตรมาส 1				
แผนงานที่ 6. แผนงานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า							

แผนปฏิบัติเกี่ยวกับการไฟฟ้าโปร่งใส ปี 2560 ของกฟล.บร.และกฟฟ.ในสังกัด ด้านลูกค้า

แผนงาน/ โครงการ/งาน	แผนปฏิบัติ	หน่วยงาน (กฟล./ กฟส./ กฟย.)	เป้า	ผล ดำเนินการ	ร้อยละ ความสำเร็จ	ปัญหา อุปสรรค/ ข้อเสนอแนะ	ประมาณการผลการ ดำเนินงานสิ้นปี 60
			ไตรมาสที่ 1				
			(ม.ค-มี.ค.60)				
	ระดับความสำเร็จการสรุปผลดำเนินการและการควบคุมติดตามแผนและคู่มือ						
	6.1 กระบวนการสร้างและการ						
	จัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส						
	6.1.2 การเยี่ยมเยียนลูกค้า high value และ/หรือลูกค้ารายสำคัญอื่น	กฟล./ กฟส./กฟย.	ทุกไตรมาส				
	บร.		20				
	ผลการดำเนินงาน						
	คมง.		2				
	ผลการดำเนินงาน						
	กสง.		3				
	ผลการดำเนินงาน						
	สดก.		2				
	ผลการดำเนินงาน						
	ลปม.		3				
	ผลการดำเนินงาน						
	รวม		30				
	ผลการดำเนินงาน						
	6.1.4 พนักงาน KAM สรุปวิเคราะห์ปัญหา/ความต้องการลูกค้า high value	กฟล.บร.	ทุกไตรมาส				
	และ/หรือลูกค้ารายสำคัญอื่น จากข้อมูลในโปรแกรม BIC-SAP (บันทึกข้อมูลทุกรายที่						
	เข้าเยี่ยมชม						
	ข้อ 6.1.2) ไตรมาสละ 1 ครั้ง จ.1-3, ผจก.) พร้อม สรุปรายงานความต้องการและแนว						
	ทางแก้ไข (กลุ่มลูกค้าพาณิชย์ 10%)						
	6.1.5 จัดสัมมนาลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม และกลุ่มพาณิชย์	กฟล.บร.	ปีละ 1 ครั้ง				