

แผนปฏิบัติการ กฟส.เลิณหกทห ปรระจำปี ๒๕๖๒ ด้านลูกค้า(Customer Value Proposition)

1.แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating StrategiesหรือStrategies Initiatives)	2.แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities/Action Steps)	3 สถานที่	4 ช่วงเวลา	5 หน่วยงานหลัก	6.งบประมาณ (หน่วย:ล้านบาท)			7.ผู้รับผิดชอบ
					1.งบทำการ	2.งบลงทุน	รวม	
1.แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า	1.1 นำสถิติข้อร้องเรียนที่สูงสุดประเภทสูงสุด							
	ในปี 2561 มาวิเคราะห์หาสาเหตุ และวางแผน							
	การแก้ไข/ป้องกัน							
	1.1.1 วิเคราะห์หาสาเหตุข้อร้องเรียน จากผล	กฟส.ลท	ไตรมาส1-4	ทุกแผนก				ผบต,กป,บงลท.
	ข้อร้องเรียนปี 2561 และจัดทำแผนการแก้ไข/							
	ป้องกัน สาเหตุข้อร้องเรียน 3 ลำดับแรก							
	1.1.2 ดำเนินการแก้ไข/ป้องกันข้อ 1.1.1	กฟส.ลท	ไตรมาส1-4	ทุกแผนก				ผบต,กป,บงลท.
	1.2 ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า	กฟส.ลท	ไตรมาส1-4	ผกป.ลท.				ผกป.ลท.
	(ไฟตก,ไฟดับ)ให้แล้วเสร็จทุกราย							
	(ติดตามผลการดำเนินการทุกไตรมาส)							
2.แผนงานขยายผลปฏิบัติงานของ ผจก.ศูนย์	2.1 จัดอบรมหลักสูตร(Front Manager)			แผน กฟฉ.2				กฟฉ.2
บริการลูกค้า(Front Manager)								
	2.2 ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน(kpi)			แผน กฟฉ.2				กฟฉ.2
	ของผู้จัดการผู้จัดการศูนย์บริการลูกค้า							
	2.3 จัดอบรมหลักสูตรการบริการด้วยใจ			แผน กฟฉ.2				กฟฉ.2
	(Service Mind)ให้กับพนักงานที่ติดต่อกับ							
	ลูกค้าโดยตรง เช่นกลุ่มพนักงานFront Office							

แผนปฏิบัติการ กฟส.เล็งนกทา ประจำปี ๒๕๖๒ ด้านลูกค้า(Customer Value Proposition)

1.แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating StrategiesหรือStrategies Initiatives)	2.แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities/Action Steps)	3 สถานที่	4 ช่วงเวลา	5 หน่วยงานหลัก	6.งบประมาณ (หน่วย:ล้านบาท)			7.ผู้รับผิดชอบ
					1.งบทำการ	2.งบลงทุน	รวม	
2.แผนงานขยายผลปฏิบัติงานของ ผจก.ศูนย์ บริการลูกค้า(Front Manager) (ต่อ)	2.4 จัดอบรม/OJT การบริการด้วยใจ (Service Mind)ให้กับตัวแทน เช่นตัวแทนตัด- ต่อกลับมิเตอร์ ,ตัวแทนตัดต้นไม้,รื้อถอน, สับเปลี่ยนมิเตอร์ เป็นต้น	กฟส.ลท	ไตรมาส 2	ทุกแผนก				ผบต,กป,บงลท.
3.แผนงานเพิ่มสมรรถนะทางด้านการบริการตลาด และการบริการองค์กร	3.1 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟรายใหม่ลงทะเบียนรับ บริการผ่าน SMS(รายใหม่100%)	กฟส.ลท	ไตรมาส 1-4	ผบต.ลท				ผบต,ลท.
	3.2 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice สำหรับลูกค้ารายใหญ่ โดยการ แจ้งผ่าน e-mail หรือโทรสารแบบอัตโนมัติ							
	3.2.1 เชิญชวนให้ลูกค้ารายใหญ่ใช้บริการ แจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรมSmart Invoice	กฟส.ลท	ไตรมาส 1-4	ผบง.ลท				ผบง,ลท.
	เป้าหมายเดิมไม่น้อยกว่า 50% ของรายใหญ่ ทั้งหมด							
	3.2.2 เชิญชวนให้ลูกค้ารายใหญ่ใช้บริการแจ้ง ค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรมSmart Invoice	กฟส.ลท	ไตรมาส 1-4	ผบง.ลท				ผบง,ลท.
	(รายใหม่ 100%)							
	4.1 ตั้งคณะทำงานด้านธุรกิจเสริม และธุรกิจ ที่เกี่ยวข้อง	กฟส.ลท	ไตรมาส 1	ผบต.ลท				ผบต,ลท.

[illegible]