

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 (ฉบับทบทวนครั้งที่ 1)

ด้านลูกค้า

สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

(Customer Value Proposition)

- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)										
				เป้าหมาย	ไตรมาส1	ไตรมาส2	ไตรมาส3	ไตรมาส4	รวม	รวม%	หมายเหตุ
1. แผนงานขยายผลปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์ งานบริการลูกค้า (Front Manager) (นโยบาย KEEN 14 ด้าน NH1: Smart Workforce)	1.1 จัดอบรมหลักสูตร Front Manager ให้ กฟฟ.ชั้น1-3 และ กฟส. กฟฉ.1 - ครั้ง กฟฉ.2 - ครั้ง กฟฉ.3 - ครั้ง ภาค 2 1 ครั้ง										
1. แผนงานขยายผลปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์ งานบริการลูกค้า (Front Manager) (ต่อ) (นโยบาย KEEN 14 ด้าน NH1: Smart Workforce)	1.2 ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน (KPI) ของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front manager) ตามคู่มือการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า กฟฉ.1 กฟฉ.2 กฟฉ.3 ภาค 2 ผวธ.(ภ2) รายงานผลภายใน 1 เดือน หลังสิ้นไตรมาส			60606 56313							
2. แผนงานพัฒนาศักยภาพพนักงานในด้าน การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (นโยบาย KEEN 14 ด้าน NH1: Smart Workforce) (แผนการดำเนินงาน กฟภ. ปี2563)	2.1 จัดอบรมหลักสูตรการบริการด้วยใจ (Service mind) ให้กับพนักงานที่ติดต่อกับ ลูกค้าโดยตรง เช่น กลุ่มพนักงาน Front Office, พนักงาน E/O เป็นต้น กฟฉ.1 - ครั้ง กฟฉ.2 - ครั้ง กฟฉ.3 - ครั้ง ภาค 2 1 ครั้ง										
	2.2 กฟฟ.ชั้น 1-3จัดอบรม/OJT การบริการด้วยใจ (Service mind) ให้กับตัวแทน เช่น ตัวแทนตัด ต่อกลับมิเตอร์, ตัวแทนตัดต้นไม้, ตัวแทนติดตั้ง รื้อถอน สับเปลี่ยน มิเตอร์ เป็นต้น กฟฉ.1 1 ครั้ง กฟฉ.2 1 ครั้ง กฟฉ.3 1 ครั้ง ภาค 2 3 ครั้ง										

(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	9.1.1 แต่งตั้ง พนักงานขาย ครอบคลุม กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟข. ละ 1 คน										
	กฟฉ.1	43	แห่ง	}	ภายในไตรมาส 1	แต่งตั้งครบ 42 แห่ง					
	กฟฉ.2	42	แห่ง								
	กฟฉ.3	48	แห่ง								
	ภาค2	133	แห่ง								
	9.1.2 จัดอบรม/ประชุมชี้แจงให้ความรู้ด้านการตลาด แก่พนักงานขาย										
	กฟฉ.1	1	ครั้ง	}	ภายในไตรมาส 1	จัดประชุม 1 ครั้ง					
	กฟฉ.2	1	ครั้ง								
	กฟฉ.3	1	แห่ง								
	ภาค 2	3	ครั้ง								