ผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการ กฟส.เลิงนกทา ประจำปี 2546 ด้านลูกค้า(Customer Value Proposition)

1.แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating StrategiesหรือStrategies Initiatives)	2.แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities/Action Steps)	3 สถานที่	4 ช่วงเวลา	5 หน่วยงานหลัก	ผลการดำเนินงาน				
					ไตรมาส1 ม.ค-มี.ค.64	ไตรมาส2 เม.ย.-มิ.ย.64	ไตรมาส3 ก.ค.-ก.ย.64	ไตรมาส4 ค.ค.-ธ.ค.64	รวมทั้งปี
1.แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า	1.1 นำสถิติข้อร้องเรียนที่สูงสุดประเภทสูงสุด				แล้วเสร็จ	แล้วเสร็จ			
	ในปี 2563 มาวิเคราะห์หาสาเหตุ และวางแผน				ตามแผน	ตามแผน			
	การแก้ไข/ป้องกัน								
	1.1.1 วิเคราะห์หาสาเหตุข้อร้องเรียน จากผล	กฟส.ลท	ไตรมาส1-4	ทุกแผนก					
	ข้อร้องเรียนปี 2563 และจัดทำแผนการแก้ไข/								
	ป้องกัน สาเหตุข้อร้องเรียน 3 ลำลับแรก								
	1.1.2 ดำเนินการแก้ไข/ป้องกันข้อ 1.1.1	กฟส.ลท	ไตรมาส1-4	ทุกแผนก	แล้วเสร็จ	แล้วเสร็จ			
					ตามแผน	ตามแผน			
	1.2 ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า	กฟส.ลท	ไตรมาส1-4	ผกป.ลท.	แล้วเสร็จ	แล้วเสร็จ			
	(ไฟตก,ไฟดับ)ให้แล้วเสร็จทุกราย				ตามแผน	ตามแผน			
	(ติดตามผลการดำเนินการทุกไตรมาส)								
2.แผนงานขยายผลปฏิบัติงานของ ผจก.ศูนย์	2.1 จัดอบรมหลักสูตร(Front Manager)			แผน กฟฉ.2					
บริการลูกค้า(Front Manager)									
	2.2 ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน(kpi)								
	ของผู้จัดการผู้จัดการศูนย์บริการลูกค้า			แผน กฟฉ.2					
	2.3 จัดอบรมหลักสูตรการบริการด้วยใจ								
	(Service Mind)ให้กับพนักงานที่ติดต่อกับ			แผน กฟฉ.2					
	ลูกค้าโดยตรง เช่นกลุ่มพนักงานFront Office								

ผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการ กฟส.เลิงนกทา 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	ผลการดำเนินงาน				
					ไตรมาส1 ม.ค-มี.ค.64	ไตรมาส2 เม.ย.-มิ.ย.64	ไตรมาส3 ก.ค.-ก.ย.64	ไตรมาส4 ค.ค.-ธ.ค.64	รวมทั้งปี
2.แผนงานขยายผลปฏิบัติงานของ ผจก.ศูนย์	2.4 จัดอบรม/OJT การบริการด้วยใจ	กฟส.ลท	ไตรมาส 2	ทุกแผนก					
บริการลูกค้า(Front Manager) (ต่อ)	(Service Mind)ให้กับตัวแทน เช่นตัวแทนตัด-								
	ต่อกลับมิเตอร์ ,ตัวแทนตัดต้นไม้,รื้อถอน,								
	สับเปลี่ยนมิเตอร์ เป็นต้น								
3.แผนงานเพิ่มสมรรถนะทางด้านธุรกิจการตลาด	3.1 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟรายใหม่ลงทะเบียนรับ	กฟส.ลท	ไตรมาส 1-4	ผบต.ลท	แล้วเสร็จ	แล้วเสร็จ			
และการบริการองค์กร	บริการผ่าน SMS(รายใหม่100%)				ตามแผน	ตามแผน			
	3.2 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม								
	Smart Invoice สำหรับลูกค้ารายใหญ่ โดยการ								
	แจ้งผ่าน e-mail หรือโทรสารแบบอัตโนมัติ								
	3.2.1 เชิญชวนให้ลูกค้ารายใหญ่ให้ใช้บริการ	กฟส.ลท	ไตรมาส 1-4	ผบง.ลท	แล้วเสร็จ	แล้วเสร็จ			
	แจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรมSmart Invoice				ตามแผน	ตามแผน			
	เป้ารายเดิมไม่น้อยกว่า 50% ของรายใหญ่								
	ทั้งหมด								
	3.2.2 เชิญชวนให้ลูกค้ารายใหญ่ใช้บริการแจ้ง	กฟส.ลท	ไตรมาส 1-4	ผบง.ลท	แล้วเสร็จ	แล้วเสร็จ			
	ค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรมSmart Invoice				ตามแผน	ตามแผน			
	(รายใหม่ 100%)								
	4.1 ตั้งคณะทำงานด้านธุรกิจเสริม และธุรกิจ	กฟส.ลท	ไตรมาส 1	ผบต.ลท	แล้วเสร็จ	แล้วเสร็จ			
	ที่เกี่ยวเนื่อง				ตามแผน	ตามแผน			

ผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการ กฟส.เลิงนกทา 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	ผลการดำเนินงาน				
					ไตรมาส1 ม.ค-มี.ค.64	ไตรมาส2 เม.ย.-มิ.ย.64	ไตรมาส3 ก.ค.-ก.ย.64	ไตรมาส4 ค.ค.-ธ.ค.64	รวมทั้งปี
4.แผนงานเพิ่มรายได้จากธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับ	4.2 กำหนดกลยุทธ์ เป้าหมาย และแผนงานด้าน	กฟส.ลท	ไตรมาส 1	ผบต.ลท	แล้วเสร็จ	แล้วเสร็จ			
PEA และ `Doing Business (ต่อ)	การตลาด				ตามแผน	ตามแผน			
	4.3 ศึกษาวิเคราะห์ธุรกิจหลังมิเตอร์ เช่นเดิน	กฟส.ลท	ไตรมาส 1	ผบต.ลท,กป.	แล้วเสร็จ	แล้วเสร็จ			
	สายในอาคาร,แก้ไฟฟ้าขัดข้องหลังมิเตอร์,				ตามแผน	ตามแผน			
	โซล่ารูปท๊อป								
	4.4 ดำเนินการตามแผนกลยุทธ์จากคณะทำงาน	กฟส.ลท	ไตรมาส 1-4	ผบต.ลท,กป.	แล้วเสร็จ	แล้วเสร็จ			
					ตามแผน	ตามแผน			
	4.5 ประเมินผลการดำเนินงาน	กฟส.ลท	ไตรมาส 4	ผบต.ลท,กป.					