

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562 (ฉบับบททวนครั้งที่ 3)

สายงานการไฟฟ้า ภาค 2 กฟอ.สมเด็จ

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

(Strategic Objective)

SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของ ทุกกลุ่มลูกค้า

ด้านลูกค้า

(Customer Value Proposition)

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล
- CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว และรักษฐานลูกค้ารายสำคัญ

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล
- CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว และรักษฐานลูกค้ารายสำคัญ

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร

- ความพึงพอใจของลูกค้า
- กลุ่มเอชนรายย่อย
- กลุ่มเอชนรายใหญ่
- กลุ่มราชการ,รัฐวิสาหกิจ
- ความพึงพอใจลูกค้า Key Account, High Valua

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.32
- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.35
- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.27
- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.29
- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.31

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้าของสายงานการไฟฟ้า ภาค 2
- ความพึงพอใจลูกค้า
- กลุ่มเอชนรายย่อย
- กลุ่มเอชนรายใหญ่
- กลุ่มราชการ,รัฐวิสาหกิจ
- ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้า Key Account, High Valua
- ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการการการแก้ไขปัญห ไฟฟ้าดับ/ไฟฟ้าตก/ไฟฟ้าขัดข้องให้แก่ลูกค้า

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.37
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ.....
- ไม่น้อยกว่าระดับ
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงาน หลัก	ผู้รับผิดชอบ		
					กฟข.	กฟอ.สตจ.	กฟส.กฉ.
1. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	1.1 กฟฟ.1-3,กฟส. นำสถิติข้อร้องเรียนที่สูงสุดประเภทสูงสุดปี 2561 มาวิเคราะห์หาสาเหตุ และวางแผนการแก้ไขป้องกัน	กฟฉ.1-2-3	เม.ย. 2562	กบล.ผวบ.	กบล.	/	/
	1.1.1 วิเคราะห์หาสาเหตุข้อร้องเรียน จากผลข้อร้องเรียนปี 2561 และจัดทำแผนการแก้ไข/ป้องกัน สาเหตุข้อร้องเรียน 3 ลำดับแรก	ผวธ.(ก2)		กฟฟ.ชั้น 1-3			
				กฟส.			
				กบว.(ก2)			
	กฟฉ.2 1 ครั้ง จัดส่งให้ ผวธ.(ก2) ภายในวันที่ 31 มีนาคม 2562						
	ผวธ.(ก2) สรุปและรวบรวมแผนภายใน 18 เมษายน 2562						
	กฟอ.สตจ. พดติกรรมพนักงานพูดจาไม่เต็มใจให้บริการ (ตัวแทนจดหน่วย)			ผบค.สตจ.		ผบค.สตจ.	
	กฟส.กฉ.นารายณ์ การให้บริการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้องล่าช้า			ผบต.กฉ.			ผบต.กฉ.

[illegible]

2. แผนงานขยายผลปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์	2.3 จัดอบรมหลักสูตรการบริการด้วยใจ (Service mind) ให้กับพนักงานที่ติดต่อกับ	กฟฉ.1-2-3	พ.ค. 2562	กบว.(ก2)	-	-	-
งานบริการลูกค้า (Front Manager) (ต่อ)	ลูกค้าโดยตรง เช่น กลุ่มพนักงาน Front Office, พนักงาน E/O เป็นต้น	ผวธ.(ก2)					
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน NH1: Smart Workforce)							
	กฟฉ.2 - ครั้ง						
	กฟอ.สตจ. ตามแผนงาน ภาค.2						
	กฟส.กฉ. ตามแผนงาน ภาค. 2						
	2.4 จัดอบรม/OJT การบริการด้วยใจ (Service mind) ให้กับตัวแทน เช่น ตัวแทนตัด	กฟฉ.1-2-3	ไตรมาส 1	กรท.ผบพ.	กรท.,กบล.,กบญ.,	ผบป.สตจ.	ผบต.กฉ.
	ต่อกลับมิเตอร์, ตัวแทนตัดต้นไม้, ตัวแทนติดตั้ง รื้อถอน สับเปลี่ยน มิเตอร์ เป็นต้น			กบล.ผวบ.	กบษ.	ผมต.สตจ.	ผกป.กฉ.
				กบญ.ผบพ.		ผบป.สตจ.	
	กฟฉ.2 1 ครั้ง			กบษ.ผบป.		ผบค.สตจ.	
	กฟอ.สตจ. ตามแผนงาน กฟฉ.2			กฟฟ.ชั้น 1-3			
	กฟส.กฉ. ตามแผนงาน กฟฉ. 2			กฟส.			
3. แผนงานเพิ่มสมรรถนะทางด้านธุรกิจการตลาด	3.1 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ลงทะเบียนรับบริการผ่าน SMS (รายใหม่ 100%)	กฟฉ.1-2-3	ไตรมาส 1-4	กรท.ผบพ.	กรท.	ผบค.สตจ.	ผบต.กฉ.
และการบริการขององค์กร	(เฉพาะผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีโทรศัพท์มือถือและมีความประสงค์ขอรับบริการ SMS)	ผวธ.(ก2)		กฟฟ.ชั้น 1-3		ผบป.สตจ.	
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)				กฟส.			
	กฟฉ.2 100%			กบว.(ก2)			
	กฟอ.สตจ. 100%						
	กฟส.กฉ. 100%						
	ผวธ.(ก2) สรุปรายงานผลภายใน 30 วัน หลังสิ้นไตรมาส						
	3.2 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice สำหรับลูกค้ารายใหญ่	กฟฉ.1-2-3	ไตรมาส 1-4	กรท.ผบพ.	กรท.	ผบป.สตจ.	ผบง.กฉ.
	โดยการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน E-mail หรือโทรสารแบบอัตโนมัติ	ผวธ.(ก2)		กฟฟ.ชั้น 1-3			
	3.2.1 เชิญชวนให้ลูกค้ารายใหญ่ให้ใช้บริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice			กฟส.			
	(รายได้ไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนลูกค้ารายใหญ่ทั้งหมด)			กบว.(ก2)			
	กฟฉ.2 2,531 ราย						
	กฟอ.สตจ. ตามแผนงาน กฟฉ.2						
	กฟส.กฉ. ตามแผนงาน กฟฉ. 2						
	ผวธ.(ก2) สรุปรายงานผลภายใน 30 วัน หลังสิ้นไตรมาส						

3. แผนงานเพิ่มสมรรถนะทางด้านธุรกิจการตลาด	3.2.2 เชิญชวนให้ลูกค้ารายใหญ่ใช้บริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice	กฟฉ.1-2-3	ไตรมาส 1-4	กรท.ผบพ.	กรท.	ผบป.สดจ.	ผบง.กจ.
และการบริการขององค์กร (ต่อ)	(รายใหม่100%)	ผวธ.(ก2)		กฟฟ.ชั้น 1-3			
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)				กฟส.			
	กฟฉ.2 100% ของผู้ใช้บริการ			กบว.(ก2)			
	กฟอ.สดจ. 100% ของผู้ใช้บริการ						
	กฟส.กฉ.. 100% ของผู้ใช้บริการ						
	ผวธ.(ก2) สรุปรายงานผลภายใน 30 วัน หลังสิ้นไตรมาส						
4.แผนงานเพิ่มรายได้จากธุรกิจที่เกี่ยวข้องของ PEA	4.1 ตั้งคณะทำงานด้านธุรกิจเสริม และธุรกิจเกี่ยวเนื่อง (15 มี.ค.62)	ผวธ.(ก2)	ไตรมาส 1	ผวธ.(ก2)			
และ Doing Business	กฟฉ.1						
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน EB2 : PEA Product)	กฟฉ.2	} รายงานภายในวันที่ 15 มี.ค. 2562					
	กฟฉ.3						
	ภาค 2						
	4.2 กำหนดกลยุทธ์, เป้าหมาย และแผนงานด้านการตลาด (31 มี.ค. 2562)	ผวธ.(ก2)	มี.ค. 2562	คณะทำงานฯ			
	กฟฉ.1	} รายงานภายในวันที่ 20 มี.ค. 2562					
	กฟฉ.2						
	กฟฉ.3						
	ภาค 2 เชิญประชุมคณะทำงาน ภายในเดือนมีนาคม 2562						
4.แผนงานเพิ่มรายได้จากธุรกิจที่เกี่ยวข้องของ PEA	4.3 ศึกษาวิเคราะห์ธุรกิจหลังมิเตอร์ เช่น เดินสายไฟในอาคาร , แก๊ไฟฟ้าขัดข้อง	ผวธ.(ก2)	มี.ค. 2562	คณะทำงานฯ			
และ Doing Business (ต่อ)	หลังมิเตอร์, solar rooftop ฯลฯ (31 มี.ค. 2562)						
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน EB2 : PEA Product)	กฟฉ.1	} รายงานภายในวันที่ 20 มี.ค. 2562					
	กฟฉ.2						
	กฟฉ.3						

[illegible]