

ตารางสรุปแผนงาน ผู้รับผิดชอบ และผลการดำเนินงาน กฟย.อ.สบเมย
เพื่อเตรียมความพร้อม ศูนย์ราชการสะตอก (GECC) ปี 2563

ที่	หัวข้อ															ผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินงาน	ข้อเสนอแนะ	
		ปี 2562			ปี 2563														
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.				ธ.ค.
1	แต่งตั้งคณะทำงานศูนย์ราชการสะตอก (GECC)																พชง.กฟย.	แต่งตั้งวันที่ 1 พ.ย. 62	
2	ประชุมคณะกรรมการ GECC ของ กฟฟ. และมอบหมายหน้าที่ให้แต่ละส่วนงานเพื่อเตรียมความพร้อมสมัคร GECC ปี 2562																กรรมการ GECC กฟฟ.	ประชุมแล้วเสร็จวันที่ 30 ต.ค. 62	
3	สำรวจความต้องการของลูกค้าที่มารับบริการ ณ สำนักงาน - ความเหมาะสมของประเภทงานบริการ - ความเหมาะสมของวันและเวลาเปิดให้บริการ - ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ - ความเหมาะสมของความยากง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ - ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ - ความเหมาะสมของการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ																พชง.กฟย. อ.สบเมย	สำรวจความคิดเห็นของลูกค้า ปี 2562 จำนวน 33 ราย แล้วเสร็จวันที่ 15 ธ.ค. 62 สำรวจความคิดเห็นของลูกค้า ปี 2562 จำนวน 20 ราย แล้วเสร็จวันที่ 30 ม.ค. 62	
4	สรุปรายงานผลการสำรวจ เพื่อให้คณะกรรมการ GECC ของ กฟฟ. วิเคราะห์หาแนวทางการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข ให้เหมาะสม																พชง.กฟย. อ.สบเมย	ปี 62 แล้วเสร็จวันที่ 20 ธ.ค. 62 ปี 63 แล้วเสร็จวันที่ 31 ม.ค. 63	
5	ประชุมคณะกรรมการ GECC กฟฟ. เพื่อนำข้อมูลเสียงของลูกค้าจากผลการสำรวจฯ มาวิเคราะห์หาแนวทางการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข เพิ่มเติม นอกเหนือไปจากที่ได้ดำเนินการไปแล้ว ตามการประชุมข้อ 2.																กรรมการ GECC กฟฟ.	ประชุมแล้วเสร็จวันที่ 6 ม.ค. 63	
6	จัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกทั่วไป และ "ที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของลูกค้า " นอกเหนือไปจาก เก้าอี้นั่งพักรอ และน้ำดื่ม																พชง.กฟย. อ.สบเมย	แล้วเสร็จวันที่ 20 ก.พ. 63 น้ำดื่ม/เก้าอี้พัก/ฟรี WIFI/สายชาร์จโทรศัพท์/กาแฟ ฯลฯ	
7	ความพร้อมทั่วไป ด้านอาคารสถานที่ และ งานบริการ - ศูนย์ พรบ. ข้อมูลข่าวสาร																พชง.กฟย. อ.สบเมย	เปิดให้บริการ 08.30-16.30 น. โดยสร้างศูนย์ พรบ. แล้วเสร็จวันที่ 17 ก.พ. 63	
	- ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคาร สนง.																		
	- เวลาเปิดให้บริการ																พชง.กฟย. อ.สบเมย	เปิดให้บริการ 08.30 - 16.30 น. (ไม่พักเที่ยง)	
	- ป้ายบ่งชี้ภายในอาคาร สนง. และป้ายการจราจรด้านนอกอาคาร ไม่ติดตั้งในตำแหน่งที่ทำให้เกิดความสับสน																พชง.กฟย. อ.สบเมย	แล้วเสร็จวันที่ 20 ก.พ. 63	

ตารางสรุปแผนงาน ผู้รับผิดชอบ และผลการดำเนินงาน กฟย.อ.สบเมย
เพื่อเตรียมความพร้อม ศูนย์ราชการสะตอก (GECC) ปี 2563

ที่	หัวข้อ																ผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินงาน	ข้อเสนอแนะ	
		ปี 2562			ปี 2563															
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.				
	- พื้นที่จอดรถ																พชง.กฟย. อ.สบเมย	แล้วเสร็จวันที่ 29 ม.ค. 63		
8	พื้นที่ให้บริการลูกค้า ภายในโรงบริการ สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย																นางสาวอนัญญา พูแสง	ปรับปรุงพื้นที่ให้บริการ 4 โซน คือ ขอใช้ไฟ ศูนย์ พ.ร.บ. ระบบคิว - รับข้อร้องเรียน		
9	ระบบคิว/จุดคัดกรอง																นางสาวอนัญญา พูแสง	จัดทำบัตรคิวและใช้ระบบคิว เพื่อความเป็นธรรม และอำนวยความสะดวก		
10	จุดรับข้อร้องเรียนใน สนง.																นางสาวอนัญญา พูแสง	ติดตั้งกล่องรับข้อร้องเรียน ในจุดที่ลูกค้ามองเห็นชัดเจน		
11	การออกแบบระบบงานของพนักงานเคาน์เตอร์ และป้ายชื่อพนักงาน ผู้ให้บริการพร้อมเบอร์โทรศัพท์ สนง. ติดตั้งอยู่บนเคาน์เตอร์เพื่อแจ้ง ให้ลูกค้าได้รับทราบ																นางสาวอนัญญา พูแสง กรรมการ GECCกฟพ.	เป็นไปตามมาตรฐาน การปฏิบัติงานที่ กฟภ. กำหนด		
12	การจัดสรรบุคลากร - การวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น และ จัดทำเป็นบันทึกแจ้ง กฟพ. ต้นสังกัด - ตารางการทำงานในช่วงพักเที่ยง และในช่วงวันที่มีลูกค้ามาก ของทุกเดือน																นางสาวอนัญญา พูแสง นางสาวอนัญญา พูแสง	หนังสือแจ้งผลการพิจารณา อัตรากำลังของ กฟพ. เลขที่ 690/2562 ลว.13 ธ.ค. 62 บันทึกมอบหมายพนักงาน และ ตารางทำงาน ตามหนังสือ		
13	บริหารจัดการข้อร้องเรียนผ่าน ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA - VOC System)				ดำเนินการตามมาตรฐานงานบริการที่ กฟภ. กำหนด													นางสาวอนัญญา พูแสง	ดำเนินการตามคู่มือบริหาร จัดการข้อร้องเรียน กฟภ.2560	
14	ประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อค้นหาปัญหา/อุปสรรคการให้บริการ ที่เกิดขึ้น เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปรับปรุงงานบริการให้ดียิ่งขึ้น																นางสาวอนัญญา พูแสง	รูปถ่ายการประชุม ณ วันที่ 6 ม.ค. 63		
15	กำหนดผู้รับผิดชอบในการตอบชี้แจง ในช่องทาง Online เช่น Line และ Facebook																กรรมการ GECCกฟพ. นางสาวอนัญญา พูแสง	มีบันทึกมอบหมายพนักงาน เลขที่ น.1 สบเมย 735/2562 ลว.1 พ.ย. 62		
16	กำหนดเจ้าหน้าที่ Operator ของ กฟพ. ดูแลการรับฟังเสียงลูกค้า ผ่านระบบโทรศัพท์สำนักงาน																กรรมการ GECCกฟพ. นายภาณุเดช เดชเจริญ	มีบันทึกมอบหมายพนักงาน เลขที่ น.1 สบเมย 734/2562		

ตารางสรุปแผนงาน ผู้รับผิดชอบ และผลการดำเนินงาน กฟย.อ.สบเมย
เพื่อเตรียมความพร้อม ศูนย์ราชการสะตวก (GECC) ปี 2563

ที่	หัวข้อ																ผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินงาน	ข้อเสนอแนะ
		ปี 2562			ปี 2563														
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.			
																		ลว.1 พ.ย. 62	
17	จัดส่งพนักงานเข้าร่วมการอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพในงานบริการตามที่ กฟน.1 กำหนด																นางสาวอนัญญา พูแสง	ดำเนินการตามหนังสือที่ น.1 กอก(พอ.) 65/2562 ลว. 6 ก.พ. 62	
18	จัดส่งพนักงานเข้าร่วมฟังการชี้แจงการใช้งานระบบประเมินลูกค้าผ่านโปรแกรม Customers' Smile Feedback ตามที่ กฟน.1 กำหนด																นางสาวอนัญญา พูแสง	ดำเนินการตามหนังสือที่ น.1 กอก(พอ.) 3/2562 ลว. 3 ม.ค. 62	
19	ระบบการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ (Smile Box) และสรุปวิเคราะห์ รายงานผล ให้หัวหน้าหน่วยงานรับทราบทุกเดือน โดยมีผลลัพธ์ความพึงพอใจจากลูกค้าไม่น้อยกว่า 80%																นางสาวอนัญญา พูแสง	รายงาน ณ ม.ค. 62 ตามหนังสือที่ น.1สบเมย073/2563 ลว. 3 ก.พ. 63	
20	แผนบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีเกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ																กรรมการ GECCกฟฟ. นายภาณุเดช เดชเจริญ	มีบันทึกมอบหมายพนักงานเลขที่ 784/2562 ลว.24 ธ.ค. 62	
21	การพัฒนาศูนย์ราชการสะตวกสู่ความเป็นเลิศ																นางสาวอนัญญา พูแสง	นำแผนที่ Google Map มาให้บริการร่วมกับ ฐานข้อมูลของการไฟฟ้าผ่านระบบ GIS	