

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 (ฉบับทบทวนครั้งที่ 1)

ด้านลูกค้า

สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

(Customer Value Proposition)

(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)			เป้าหมาย
	(Activities / Action Steps)			
1. แผนงานขยายผลปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์	1.1 จัดอบรมหลักสูตร Front Manager ให้ กฟฟ.ชั้น1-3 และ กฟส.			
งานบริการลูกค้า (Front Manager)	กฟผ.1	-	ครั้ง	ภายในไตรมาส 2
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน NH1: Smart Workforce)	กฟผ.2	-	ครั้ง	
	กฟผ.3	-	ครั้ง	
	ภาค 2	1	ครั้ง	
1. แผนงานขยายผลปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์	1.2 ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน (KPI) ของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า			
งานบริการลูกค้า (Front Manager) (ต่อ)	(Front manager) ตามคู่มือการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า			
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน NH1: Smart Workforce)				
	กฟผ.2	รายงานภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส		
2. แผนงานพัฒนาศักยภาพพนักงานในด้าน	2.1 จัดอบรมหลักสูตรการบริการด้วยใจ (Service mind) ให้กับพนักงานที่ติดต่อกับ			
การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	ลูกค้าโดยตรง เช่น กลุ่มพนักงาน Front Office, พนักงาน E/O เป็นต้น			
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน NH1: Smart Workforce)	กฟผ.1	-	ครั้ง	ภายในไตรมาส 2
(แผนการดำเนินงาน กฟผ. ปี2563)	กฟผ.2	-	ครั้ง	
	กฟผ.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		
	กฟณ.2	1 ครั้ง	ภายในไตรมาส 2
3.แผนงานพัฒนาการให้บริการลูกค้า	3.1 ทุก กฟฟ. จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิญชวนลูกค้ารับบริการผ่าน Internet และ		
ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล	PEA smart plus		
(แผนการดำเนินงาน กฟภ. ปี2563)			
	กฟณ.2	จัดกิจกรรม 3 ครั้ง/ไตรมาส	
4.แผนงานพัฒนาระบบการให้บริการธุรกิจ	4.1 การให้บริการทางธุรกิจเพื่ออำนวยความสะดวกให้บริการขอใช้ไฟฟ้า		
ตามแนวทาง Doing Business : World Bank	ตามแนวทาง (Doing Business : World Bank) ให้กับลูกค้าประเภทธุรกิจ		
(แผนการดำเนินงาน กฟภ. ปี2563)	อุตสาหกรรม สามารถดำเนินการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว และคล่องตัวยิ่งขึ้น		
	ดำเนินการภายใน 20 วันปฏิทิน		
	(ติดตั้งมิเตอร์ 3 เฟส 30(100) หรือติดตั้งหม้อแปลงไม่เกิน 250 kVA)		
	กฟณ.2	100%	รายงานภายใน 10 วัน หลังสิ้นเดือน
			หลังสิ้นเดือน 100%

5.แผนงานสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	5.1 การให้บริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายกับลูกค้ารายสำคัญ (ตามคู่มือ KAMT)			
Key Account			ราย	
(แผนการดำเนินงาน กฟผ. ปี2563)	กฟผ.2	220	ราย	} รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส
6. แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน	6.1 ดำเนินการตาม SLA การจัดการข้อร้องเรียน แยกตามประเภทข้อร้องเรียน			
(แผนการดำเนินงาน กฟผ. ปี 2563)	และโดยรวมของข้อร้องเรียนทั่วไป			
	กฟผ.2			} รอประกาศใช้ SLA จาก สวก. ไตรมาส 4/2562
7. แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน	7.1 ทุก กฟผ. ดำเนินการระบุสถานะการปิดข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ และอื่น ๆ			
ด้านคุณภาพไฟฟ้า	ด้านคุณภาพไฟฟ้า (แก้ไขปัญหาล้นสุด/จำเป็นต้องวางแผนแก้ไขต่อ) ลงในเอกสาร VOC 03			
	พร้อมแนบเอกสารในระบบ PEA VOC SYSTEM ทุกครั้งที่มีการปิดข้อร้องเรียน			
	กฟผ.2	100%	เริ่มดำเนินการตามแนวทางฯ ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563	
	7.2 ตรวจสอบและคัดกรองข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ และอื่น ๆ ด้านคุณภาพไฟฟ้า			
	ที่ปิดข้อร้องเรียนแล้ว จากระบบ PEA VOC SYSTEM แต่ยังไม่ดำเนินการแก้ไข			
	(ให้ดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จ)			
	กฟผ.2	รายงานงานที่คงเหลือทุกไตรมาส		

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 (ฉบับทบทวนครั้งที่ 1)

สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

(Strategic Objective)

SO4 การเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจขององค์กร โดยสร้าง **Advantaged Portfolio**

ด้านลูกค้า

(Customer Value Proposition)

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

NM1 ส่งเสริมการลงทุนและใช้ประโยชน์ความร่วมมือ

เพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

NM1 ส่งเสริมการลงทุนและใช้ประโยชน์ความร่วมมือ

เพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	
		เป้าหมาย
8.แผนงานเพิ่มรายได้จากธุรกิจที่เกี่ยวข้องของ PEA	8.1 ทบทวนคณะทำงานด้านธุรกิจเสริม และธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	
และ Doing Business	ฟวธ.(ภ2) จัดตั้งคณะทำงานฯ ภายในไตรมาส 1	
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน EB2 : PEA Product)		
	8.2 ทบทวนกลยุทธ์, เป้าหมาย และแผนงานด้านการตลาด	
	ภาค 2 คณะทำงานด้านงานธุรกิจเสริมและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง จัดประชุม	
	ภายในเดือนเมษายน 2563	

	8.3 จัดประชุมชี้แจงระเบียบ กฟผ. ว่าด้วยธุรกิจเสริม ปี 2561 ให้ทุก กฟฟ. ทราบ			
	และรวบรวมปัญหาอุปสรรค			
	กฟฉ.1	} ภายในไตรมาส 1		
	กฟฉ.2			จัดประชุม ภายใน
	กฟฉ.3			ไตรมาส 1
	ภาค 2			
9. แผนงานเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริมและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง	9.1 ดำเนินการตลาดเชิงรุกกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น กลุ่มราชการ,			
ทั้งหมด 17 บัญชี	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, กลุ่มลูกค้าหม้อแปลงเฉพาะราย			
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	9.1.1 แต่งตั้ง พนักงานขาย ครอบคลุม กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟข. ละ 1คน			
	กฟฉ.2	42	แห่ง	ภายในไตรมาส 1
				แต่งตั้งครบ 42 แห่ง
	9.1.2 จัดอบรม/ประชุมชี้แจงให้ความรู้ด้านการตลาด แก่พนักงานขาย			
	กฟฉ.2	1	ครั้ง	ภายในไตรมาส 1
				จัดประชุม 1 ครั้ง