

แผนปฏิบัติการ กฟล.3 ประจำปี 2562
(Customer)

ด้าน	ข้อ	กิจกรรม	ช่วงเวลา	ผู้รับผิดชอบ			ประเภทงาน	เป้าหมายแต่ละ กฟฟ.ชั้น 1-3 (รวม กฟฟ. ในสังกัด)																
				รายงาน	ดำเนิน การ	กฟฟ. ดำเนินการ																		
								นม.	ชย.	บร.	สร.	นร.	ปรง.	สคว.	บุญ.	ชช.	พม.	ภข.	ปส.	นม2(พทล.)	นม3(สรน.)	ปธ.	กฟล.3	
Customer	1	1. แผนปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า																						
CR1,CR2	1.1	1.1 พบหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำสถิติข้อร้องเรียนที่สูงสุดประเภทสูงสุดปี 2561	ไตรมาส 1-3	กมธ.อ.3	กมธ.อ.3	1	K	สูง	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
(KEEN 14		มาวิเคราะห์หาสาเหตุ และวางแผนการแก้ไขป้องกัน						สูง																
KE2 : Smart Service		1.1.1 วิเคราะห์หาสาเหตุข้อร้องเรียน จากข้อร้องเรียนปี 2561 และจัดทำแผน						%																
		การแก้ไขป้องกัน สาเหตุข้อร้องเรียน 3 ลำดับแรก						ผ่านไม่ผ่าน																
		เป้าหมาย 1 ครั้ง จัดส่งให้ ฝ่าย(ก2) ภายในวันที่ 31 มีนาคม 2562																						
		ฝ่าย(ก2) สรุปและรวบรวมแผนภายใน 18 เมษายน 2562																						
Customer	1.2	1.1.2 ดำเนินการแก้ไขป้องกัน ตามข้อ 1.1.1	ไตรมาส 3	กมธ.อ.3	กมธ.อ.3	1	K	สูง	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
CR1,CR2		เป้าหมาย 100% จัดส่งให้ ฝ่าย(ก2) ภายในวันที่ 13 กันยายน 2562						สูง																
(KEEN 14		ฝ่าย(ก2) รายงานภายใน 30 กันยายน 2562						%																
KE2 : Smart Service								ผ่านไม่ผ่าน																
Customer	1.2	1.2 ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า (โวลทิจิตัน) ให้แล้วเสร็จทุกราย	ไตรมาส 1-4	กมธ.อ.3	กมธ.อ.3	1	K	สูง	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
CR1,CR2		ติดตามผลการดำเนินการทุกไตรมาส						สูง																
(KEEN 14		เป้าหมาย 100% ภายในไตรมาส 4						%																
KE2 : Smart Service		(ไม่รวมข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นไตรมาส 4 ปี 2562)						ผ่านไม่ผ่าน																
Customer	2.1	2.1 จัดอบรมหลักสูตร Front Manager ให้ กฟฟ.ชั้น1-3 และ กฟล.	ไตรมาส 2	ก2	ก2	0	P																	
CR1,CR2		เป้าหมาย 1 ครั้ง																						
(KEEN 14																								
KE2 : Smart Service																								
Customer	2.2	2.2 ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน (KPI) ของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า	ไตรมาส 1-4	กมธ.อ.3	กมธ.อ.3	1	K	สูง	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
CR1,CR2		(Front manager) ตามคู่มือการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า						สูง																
(KEEN 14		เป้าหมาย 100%						%																
KE2 : Smart Service								ผ่านไม่ผ่าน																
Customer	2.3	2.3 จัดอบรมหลักสูตรการบริการด้วยใจ (Service mind) ให้กับพนักงานที่ติดต่อกับ	ไตรมาส 2	ก2	ก2	0	P																	
CR1,CR2		ลูกค้าโดยตรง เช่น กลุ่มพนักงาน Front Office, พนักงาน E/O เป็นต้น																						
(KEEN 14		เป้าหมาย 1 ครั้ง																						
KE2 : Smart Service																								
Customer	2.4	2.4 จัดอบรมOJT การบริการด้วยใจ (Service mind) ให้กับหัวหน้า เช่น หัวหน้าคิด	ไตรมาส 1	กมธ.อ.3	กมธ.อ.3	0	P	สูง																1
CR1,CR2		สอดคล้องมิตร, หัวหน้าคิดต้นใจ, หัวหน้าคิดตั้ง ร้องขอ ต้นเปลี่ยน มิตร เป็นต้น			กมธ.อ.3			สูง																
(KEEN 14		เป้าหมาย 1 ครั้ง			กมธ.อ.3			%																
NH1: Smart Workforce		ภายในไตรมาส 1						ผ่านไม่ผ่าน																
Customer	3	3. แผนงานเพิ่มสมรรถนะทางด้านธุรกิจการตลาดและการบริการขององค์กร																						
CR1,CR2	3.1	3.1 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ลงทะเบียนรับบริการผ่าน SMS (รายได้ 100%)	ไตรมาส 1-4	กทอ.อ.3	กทอ.อ.3	1	K	สูง	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
(KEEN 14		(เฉพาะผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีโทรศัพท์มือถือและมีความประสงค์ขอรับบริการ SMS)						สูง																
KE2 : Smart Service		เป้าหมาย 100% ของผู้ใช้บริการ						%																
		ฝ่าย(ก2) สรุปรายงานภายใน 30 วัน หลังสิ้นไตรมาส						ผ่านไม่ผ่าน																
Customer	3.2	3.2 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านวีดิทัศน์ Smart Invoice สำหรับลูกค้ารายใหญ่																						
CR1,CR2		โดยการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน E-mail หรือโทรศัพท์แบบอัตโนมัติ																						
(KEEN 14	3.2.1	3.2.1 เชิญชวนให้ลูกค้ารายใหญ่ใช้บริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านวีดิทัศน์ Smart Invoice	ไตรมาส 1-4	กทอ.อ.3	กทอ.อ.3	1	K	สูง	653	326	383	312	216	676	309	74	269	81	59	84	192	227	95	3,952
KE2 : Smart Service		(รายได้ไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนลูกค้ารายใหญ่ทั้งหมด)						สูง																
		เป้าหมาย 3,956 ราย						%																
		ฝ่าย(ก2) สรุปรายงานภายใน 30 วัน หลังสิ้นไตรมาส						ผ่านไม่ผ่าน																

แผนปฏิบัติการ กฟผ.3 ประจำปี 2562
(Customer)

ด้าน	ข้อ	กิจกรรม	ช่วงเวลา	ผู้รับผิดชอบ			ประเภทงาน		เป้าหมายแต่ละ กฟฟ.ชั้น 1-3																
				รายงาน	ดำเนิน การ	กฟฟ. ดำเนินการ			(รวม กฟฟ. ในสังกัด)																
									นม.	ชย.	บร.	สร.	นร.	ปรง.	สคว.	บญ.	ชช.	พม.	ภช.	ปส.	นม2(พทล.)	นม3(สรน.)	ปธ.	กฟฟ.3	
Customer	3	3. แผนงานเพิ่มสมรรถนะทางด้านธุรกิจการตลาดและการบริการขององค์กร																							
CR1,CR2	3.2.2	3.2.2 เชิญชวนให้ลูกค้ารายใหญ่ใช้บริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านวีลกรรม Smart Invoice	ไตรมาส 1-4	กพร.ฉ.3	กพร.ฉ.3	1	K	nm	27	14	21	19	12	29	8	2	8	5	2	2	4	7	7	167	
(KEEN 14		(รายใหม่ 100%)						nm																	
KE2 : Smart Service)		เป้าหมาย 100% ของผู้ใช้บริการ						%																	
		ผ่าน (ก2) สรุปรายงานผลภายใน 30 วัน หลังสิ้นไตรมาส						ผ่าน/ไม่ผ่าน																	

แผนปฏิบัติการ กฟผ.3 ประจำปี 2562

(Customer)

ด้าน	ข้อ	กิจกรรม	ช่วงเวลา	ผู้รับผิดชอบ			ประเภทงาน		เป้าหมายต่อปี กฟผ. 3 ปี 1-3 (รวม กฟผ. 3 องค์กร)																
				รายงาน	ดำเนินการ	กฟผ. ดำเนินการ			ณ.	ชบ.	นร.	ศร.	นร.	ปจว.	ศรท.	ปญ.	จช.	ทบ.	กร.	ปช.	นร(พทอ.)	นร(พทอ.)	นร.	กฟผ.3	
Customer	4.4	4.4 ดำเนินการตามแผนกลยุทธ์จากคณะทำงาน	ไตรมาส 1-4	กบอ.อ.3	กบอ.อ.3	0	P	เน้น																	
CR1,CR2		เป้าหมาย เริ่มดำเนินการ 30 เม.ย. 2562						เน้น																	
(KEEN 14								%																	
EB2 : PEA Product)								ผ่าน/ไม่ผ่าน																	
Customer	4.5	4.5 ประเมินผลการดำเนินงาน	ไตรมาส 4	คณะทำงาน ก2	คณะทำงาน ก2	0	P																		
CR1,CR2		เป้าหมาย ภายในไตรมาส 4																							
(KEEN 14																									
EB2 : PEA Product)																									