

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.	ปร.	สร.	นร.	ปรง.	สคว.	บญ.	ชช.	พม.	ภย.	ปส.	นม2(พทล.)	นม3(สรณ.)	ปธ.	กฟล.3	
Customer	1	1. แผนปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า																							
CR1,CR2	1.1	1.1 พบว่างานที่เกี่ยวข้องนำคดีข้อร้องเรียนที่สูงสุดประเภทสูงสุดปี 2561	ไตรมาส 1-3	กบธ.อ.3	กบธ.อ.3	1	K	๑๐๐%	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
(KEEN 14		มาตรการห้าทางฯ และวางแผนการแก้ไขป้องกัน						๑๐	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
KE2 : Smart Service		1.1.1 วิเคราะห์ห้าทางฯข้อร้องเรียน จากข้อร้องเรียนปี 2561 และจัดทำแผน						%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		การแก้ไขป้องกัน สาเหตุข้อร้องเรียน 3 ลำดับแรก						ดำเนินการ																	
		เป้าหมาย 1 ครั้ง จัดส่งให้ ฝ่าย(ก2) ภายในวันที่ 31 มีนาคม 2562							หนังสือเลขที่ อ.3 กบธ.(สย)672/2562																
		ฝ่าย(ก2) สรุปและรวบรวมแผนภายใน 18 เมษายน 2562																							
Customer	1.2	1.1.2 ดำเนินการแก้ไขป้องกัน ตามข้อ 1.1.1	ไตรมาส 3	กบธ.อ.3	กบธ.อ.3	1	K	๑๐๐%	1	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						๑๐																	
(KEEN 14		ฝ่าย(ก2) รายงานภายใน 30 กันยายน 2562						%																	
KE2 : Smart Service								ดำเนินการ																	
Customer	1.2	1.2 ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า (ไฟตกไฟดับ) ให้แล้วเสร็จทุกราย	ไตรมาส 1-4	กบธ.อ.3	กบธ.อ.3	1	K	๑๐๐%	6	5	1	1	-	2	3	1	-	1	2	1	-	2	1	26	
CR1,CR2		ติดตามผลการดำเนินการทุกไตรมาส						๑๐	6	5	1	1	-	2	3	1	-	1	2	1	-	2	1	26	
(KEEN 14		เป้าหมาย 100% ภายในไตรมาส 4						%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	-	100.00%	100.00%	100.00%	#VALUE!	100.00%	100.00%	100.00%	-	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
KE2 : Smart Service		(ไม่รวมข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นไตรมาส 4 ปี 2562)						ดำเนินการ																	
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	กบธ.อ.3	กบธ.อ.3	1	K	๑๐๐%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
CR1,CR2		(Front manager) ตามคู่มือการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า						๑๐																	
(KEEN 14		เป้าหมาย 100%						%																	
KE2 : Smart Service								ดำเนินการ																	
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 จัดอบรม/OJT การบริการด้วยใจ (Service mind) ให้กับหัวหน้า เช่น หัวหน้าคิด	ไตรมาส 1	กบธ.อ.3	กบธ.อ.3	0	P	๑๐๐%																	1
CR1,CR2		สอ.อ.บ.บ.ค. หัวหน้าคิดดี ไม่, หัวหน้าคิดดี ร้องขอ ปรับเปลี่ยน นิเตอร์ เป็นต้น			กบญ.อ.3			๑๐	อบรมวันที่ 29 มี.ค. 2562 ที่ อาคาร 3 ชั้น 2 ห้องเอนกประสงค์ กฟล.3 ตามหนังสือเลขที่ อ.3กบธ.(สย)524/2562 ลว. 25 มี.ค. 2562																1
(KEEN 14		เป้าหมาย 1 ครั้ง ภายในไตรมาส 1			กบธ.อ.3			%																	
NH1: Smart Workforce								ดำเนินการ																	
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	๑๐๐%	1,922	1,566	2,431	1,315	1,825	802	784	1,083	1,044	732	807	1,038	741	579	451	17,120	
(KEEN 14		(เฉพาะผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีโทรศัพท์มือถือและมีความประสงค์ขอรับบริการ SMS)						๑๐	1,817	1,542	2,356	1,292	1,813	745	775	1,081	1,037	706	751	1,032	725	569	450	16,681	
KE2 : Smart Service		เป้าหมาย 100% ของผู้ใช้บริการ						%	94.54%	98.47%	96.91%	98.25%	99.34%	92.89%	98.85%	99.82%	99.33%	96.45%	93.06%	99.42%	97.84%	98.27%	99.78%	97.49%	
		ฝ่าย(ก2) สรุปรายงานผลภายใน 30 วัน หลังสิ้นไตรมาส						ดำเนินการ																	
Customer	3.2	3.2 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านวีดิทัศน์ Smart Invoice สำหรับลูกค้ารายใหญ่																							
CR1,CR2		โดยการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน E-mail หรือโทรสารแบบอัตโนมัติ																							
(KEEN 14	3.2.1	3.2.1 เชิญชวนให้ลูกค้ารายใหญ่ให้บริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านวีดิทัศน์ Smart Invoice	ไตรมาส 1-4	กทอ.อ.3	กทอ.อ.3	1	K	๑๐๐%	653	326	383	312	216	676	309	74	269	81	59	84	192	227	95	3,952	
KE2 : Smart Service		(รายได้ไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนลูกค้ารายใหญ่ทั้งหมด)						๑๐	1279	632	749	611	428	1330	601	132	531	159	113	165	374	425	184	7713	
		เป้าหมาย 3,956 ราย						%	195.87%	194.16%	195.56%	196.15%	198.61%	196.89%	194.50%	178.38%	197.77%	196.30%	193.16%	196.43%	195.30%	187.22%	194.71%	195.17%	
		ฝ่าย(ก2) สรุปรายงานผลภายใน 30 วัน หลังสิ้นไตรมาส						ดำเนินการ																	

หมายเหตุ: ภายใต้งานบริการ 0 = ไม่ประเมิน กฟฟ.ชั้น 1-3 1 = ประเมิน กฟฟ.ชั้น 1-3 ทุกแห่ง 2 = ประเมิน กฟฟ.ชั้น 1-3 บางแห่ง

หมายเหตุ : สัญลักษณ์ P = ภายใต้งาน Routine เช่น CSR, SEPA R = ภายใต้งานข้ามงานกับลูกค้าเวลา K = งาน Routine ที่งานบริการและมีการนำข้อมูลมาใช้ในการ เช่น การตรวจสอบประสิทธิภาพ

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.	ปร.	สร.	นร.	ปรง.	สคว.	บญ.	ชช.	พม.	ภช.	ปส.	นม2(พทล.)	นม3(สรน.)	ปธ.	กฟล.3		
Customer	3	3. แผนงานเพิ่มสมรรถนะทางด้านการจัดการตลาดและการบริการขององค์กร																								
CR1,CR2	3.2.2	3.2.2 เชิญชวนให้ลูกค้ารายใหญ่ใช้บริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านวีรกรรม Smart Invoice (รายใหม่ 100%)	ไตรมาส 1-4	กทร.ฉ.3	กทร.ฉ.3	1		K	ณ	27	14	21	19	12	29	8	2	8	5	2	2		4	7	7	167
(KEEN 14									ณ	4	6	10	9	6	11	0	0	6	3	1	0		2	2	3	63
KE2 : Smart Service)		เป้าหมาย 100% ของผู้ใช้บริการ							%	14.81%	42.86%	47.62%	47.37%	50.00%	37.93%	0.00%	0.00%	75.00%	60.00%	50.00%	0.00%	50.00%	28.57%	42.86%	37.72%	
		ผ่าน(ก2) สรุปรายงานผลภายใน 30 วัน หลังสิ้นไตรมาส							ผ่าน/ไม่ผ่าน																	

แผนปฏิบัติการ กฟผ.3 ประจำปี 2562

(Customer)

[illegible]