

แผนปฏิบัติการ กฟอ.บัวใหญ่ ประจำปี 2562

(Customer)

ด้าน	ข้อ	กิจกรรม	ช่วงเวลา	ผู้รับผิดชอบ			ประเภทงาน		เป้าหมาย (รวม กฟฟ. ในสังกัด)													
				รายงาน	ดำเนิน การ	กฟฟ. ดำเนินการ																
									ม.ค.-62	ก.พ.-62	มี.ค.-62	เม.ย.-62	พ.ค.-62	มิ.ย.-62	ก.ค.-62	ส.ค.-62	ก.ย.-62	ต.ค.-62	พ.ย.-62	ธ.ค.-62		
Customer	1	1. แผนปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า							ดำเนินการภายในไตรมาส 1 (เดือนมีนาคม 62)													
CR1,CR2	1.1	1.1 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำสถิติข้อร้องเรียนที่สูงสุดประเภทสูงสุดปี 2561	ไตรมาส 1-3	กบล.จ.3	กบล.จ.3	1	K	แผน			1											
(KEEN 14		มาวิเคราะห์หาสาเหตุ และวางแผนการแก้ไขป้องกัน						ผล														
KE2 : Smart Service)		1.1.1 วิเคราะห์หาสาเหตุข้อร้องเรียน จากผลข้อร้องเรียนปี 2561 และจัดทำแผน						%														
		การแก้ไขป้องกัน สาเหตุข้อร้องเรียน 3 ลำดับแรก						ผ่าน/ไม่ผ่าน														
		เป้าหมาย 1 ครั้ง จัดส่งให้ ผวธ.(ก2) ภายในวันที่ 31 มีนาคม 2562																				
		ผวธ.(ก2) สรุปและรวบรวมแผนภายใน 18 เมษายน 2562																				
Customer	1.2	1.1.2 ดำเนินการแก้ไขป้องกัน ตามข้อ 1.1.1	ไตรมาส 3	กบล.จ.3	กบล.จ.3	1	K	แผน	ดำเนินการแล้วเสร็จในไตรมาส 3													
CR1,CR2		เป้าหมาย 100% จัดส่งให้ ผวธ.(ก2) ภายในวันที่ 13 กันยายน 2562						ผล														
(KEEN 14		ผวธ.(ก2) รายงานภายใน 30 กันยายน 2562						%														
KE2 : Smart Service)								ผ่าน/ไม่ผ่าน														
Customer	1.2	1.2 ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า (ไฟตกไฟดับ) ให้แล้วเสร็จทุกราย	ไตรมาส 1-4	กบล.จ.3	กบล.จ.3	1	K	แผน	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
CR1,CR2		ติดตามผลการดำเนินการทุกไตรมาส						ผล														
(KEEN 14		เป้าหมาย 100% ภายในไตรมาส 4						%														
KE2 : Smart Service)		(ไม่รวมข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นไตรมาส 4 ปี 2562)						ผ่าน/ไม่ผ่าน														
Customer	2.1	2.1 จัดอบรมหลักสูตร Front Manager ให้ กฟฟ.ชั้น1-3 และ กฟส.	ไตรมาส 2	ก2	ก2	0	P	แผน	เข้ารับการฝึกอบรมตามแผนงานที่ ผวธ.(ก2) กำหนด													
CR1,CR2		เป้าหมาย 1 ครั้ง						ผล														
(KEEN 14								%														
KE2 : Smart Service)																						
Customer	2.2	2.2 ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน (KPI) ของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า	ไตรมาส 1-4	กบล.จ.3	กบล.จ.3	1	K	แผน	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
CR1,CR2		(Front manager) ตามคู่มือการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า						ผล														
(KEEN 14		เป้าหมาย 100%						%														
KE2 : Smart Service)								ผ่าน/ไม่ผ่าน														
Customer	2.3	2.3 จัดอบรมหลักสูตรการบริการด้วยใจ (Service mind) ให้กับพนักงานที่ติดต่อกับ	ไตรมาส 2	ก2	ก2	0	P	แผน	ดำเนินการฝึกอบรมในไตรมาส 2													
CR1,CR2		ลูกค้าโดยตรง เช่น กลุ่มพนักงาน Front Office, พนักงาน E/O เป็นต้น						ผล														
(KEEN 14		เป้าหมาย 1 ครั้ง						%														
KE2 : Smart Service)								ผ่าน/ไม่ผ่าน														
Customer	2.4	2.4 จัดอบรม/OJT การบริการด้วยใจ (Service mind) ให้กับตัวแทน เช่น ตัวแทนคัด	ไตรมาส 1	กบล.จ.3	กบล.จ.3	0	P	แผน	ดำเนินการฝึกอบรมในไตรมาส 1													
CR1,CR2		ต่อกลับมิเตอร์, ตัวแทนติดตั้งไม้, ตัวแทนติดตั้ง รื้อถอน สับเปลี่ยน มิเตอร์ เป็นต้น			กบญ.จ.3			ผล														
(KEEN 14		เป้าหมาย 1 ครั้ง ภายในไตรมาส 1			กบษ.จ.3			%														
NH1: Smart Workforce)								ผ่าน/ไม่ผ่าน														
Customer	3	3. แผนงานเพิ่มสมรรถนะทางด้านธุรกิจการตลาดและการบริการขององค์กร																				
CR1,CR2	3.1	3.1 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ลงทะเบียนรับบริการผ่าน SMS (รายใหม่ 100%)	ไตรมาส 1-4	กทธ.จ.3	กทธ.จ.3	1	K	แผน	770.00	770.00	1083.00	1445.00	1682.00	1,982	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
(KEEN 14		(เฉพาะผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีโทรศัพท์มือถือและมีความประสงค์ขอรับบริการ SMS)						ผล														
KE2 : Smart Service)		เป้าหมาย 100% ของผู้ใช้บริการ						%														
		ผวธ.(ก2) สรุปรายงานผลภายใน 30 วัน หลังสิ้นไตรมาส						ผ่าน/ไม่ผ่าน														

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

หมายเหตุ : ประเภทงาน P = งานที่ไม่ใช่งาน Routine เช่น CSR, SEPA R = การจัดส่งรายงานตามกำหนดเวลา K = งาน Routine ที่นำมากำหนดเป้าหมายในดำเนินการ เช่น การตรวจสอบมิเตอร์ตามวาระ

แผนปฏิบัติการ กฟอ.บัวใหญ่ ประจำปี 2562

(Customer)

ด้าน	ข้อ	กิจกรรม	ช่วงเวลา	ผู้รับผิดชอบ			ประเภทงาน		เป้าหมาย (รวม กฟฟ. ในสังกัด)												
				รายงาน	ดำเนิน การ	กฟฟ. ดำเนินการ			ม.ค.-62	ก.พ.-62	มี.ค.-62	เม.ย.-62	พ.ค.-62	มี.ย.-62	ก.ค.-62	ส.ค.-62	ก.ย.-62	ต.ค.-62	พ.ย.-62	ธ.ค.-62	
Customer	3.2	3.2 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice สำหรับลูกค้ารายใหญ่																			
CR1,CR2		โดยการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน E-mail หรือโทรสารแบบอัตโนมัติ																			
(KEEN 14	3.2.1	3.2.1 เชิญชวนให้ลูกค้ารายใหญ่ใช้บริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice	ไตรมาส 1-4	กธพ.ฉ.3	กธพ.ฉ.3	1	K	แผน	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
KE2 : Smart Service)		(รายได้ไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนลูกค้ารายใหญ่ทั้งหมด)						ผล													
		เป้าหมาย 3,956 ราย						%													
		ผวธ.(ก2) สรุปรายงานผลภายใน 30 วัน หลังสิ้นไตรมาส						คำนวณ/ไม่คำนวณ													
Customer	3	3. แผนงานเพิ่มสมรรถนะทางด้านธุรกิจการตลาดและการบริการขององค์กร																			
CR1,CR2	3.2.2	3.2.2 เชิญชวนให้ลูกค้ารายใหญ่ใช้บริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice	ไตรมาส 1-4	กธพ.ฉ.3	กธพ.ฉ.3	1	K	แผน	-	-	2	2	2	2	8	2	8	5	2	2	2
(KEEN 14		(รายได้ใหม่ 100%)						ผล													
KE2 : Smart Service)		เป้าหมาย 100% ของผู้ใช้บริการ						%													
		ผวธ.(ก2) สรุปรายงานผลภายใน 30 วัน หลังสิ้นไตรมาส						คำนวณ/ไม่คำนวณ													

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

หมายเหตุ : ประเภทงาน P = งานที่ไม่ใช่งาน Routine เช่น CSR, SEPA R = การจัดส่งรายงานตามกำหนดเวลา K = งาน Routine ที่นำมากำหนดเป้าหมายไปดำเนินการ เช่น การตรวจสอบมิเตอร์ตามวาระ

แผนปฏิบัติการ กฟอ.บัวใหญ่ ประจำปี 2562

(Customer)

ด้าน	ข้อ	กิจกรรม	ช่วงเวลา	ผู้รับผิดชอบ			ประเภทงาน		เป้าหมาย (รวม กฟฟ. ในสังกัด)													
				รายงาน	ดำเนิน การ	กฟฟ. ดำเนินการ																
									ม.ค.-62	ก.พ.-62	มี.ค.-62	เม.ย.-62	พ.ค.-62	มิ.ย.-62	ก.ค.-62	ส.ค.-62	ก.ย.-62	ต.ค.-62	พ.ย.-62	ธ.ค.-62		
Customer	4.4	4.4 ดำเนินการตามแผนกลยุทธ์จากคณะทำงาน	ไตรมาส 1-4	กบส.จ.3	กบส.จ.3	0	P	บน	ดำเนินการในไตรมาส 2													
CR1,CR2		เป้าหมาย เริ่มดำเนินการ 30 เม.ย. 2562						ณ														
(KEEN 14								%														
EB2 : PEA Product)								ผ่าน/ไม่ผ่าน														
Customer	4.5	4.5 ประเมินผลการดำเนินงาน	ไตรมาส 4	คณะทำงาน ก2	คณะทำงาน ก2	0	P	บน	ดำเนินการในไตรมาส 2													
CR1,CR2		เป้าหมาย ภายในไตรมาส 4						ณ														
(KEEN 14								%														
EB2 : PEA Product)								ผ่าน/ไม่ผ่าน														

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

หมายเหตุ: ประเภทงาน P = งานที่ไม่ใช่งาน Routine เช่น CSR, SEPA R = การจัดส่งรายงานตามกำหนดเวลา K = งาน Routine ที่นำมากำหนดเป้าหมายให้ดำเนินการ เช่น การตรวจสอบดีแลร์ตามวาระ