

แผนปฏิบัติการประจำปี 2560
กฟส.สรรคบุรี

ด้านลูกค้า
(Customer Value Proposition)

แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	
1. แผนงานเพิ่มช่องทางการส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้า แผนบริการลูกค้า ดำเนินการปี 2560 - 2562 (พาณิชย์, อุตสาหกรรม)	1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ รายเดิม (ก่อนปี 2560) สมัครรับ Smart Invoice (e-mail หรือ Fax) เป้าหมาย 25 % ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ทั้งหมด (เป้าหมาย 3 ปี เฉลี่ยปีละ 8.33 %) กฟส.สรรคบุรี	2.08%	2.08%	2.09%	2.09%	ผบง.สคบ

แผนปฏิบัติการประจำปี 2560
กฟส.สรรคบุรี

ด้านลูกค้า
(Customer Value Proposition)

แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	
1. แผนงานเพิ่มช่องทางการส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้า (ต่อ)	1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ รายใหม่ทุกราย สมัครรับ Smart Invoice (e-mail หรือ Fax) เป้าหมาย 100 % ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่รายใหม่ กฟส.สรรคบุรี	100%	100%	100%	100%	ผบง.สคป

แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	
1. แผนงานเพิ่มช่องทางการส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้า (ต่อ)	1.3 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ให้สมัครรับบริการ SMS เพื่อ รับข้อมูลค่าไฟฟ้า และแจ้งเตือนหลังครบกำหนดชำระเงิน เป้าหมาย ร้อยละ 100 ของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ กฟส.สรรคบุรี	100%	100%	100%	100%	ผบง.สคบ

แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	
2. งานเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูล/ข่าวสาร กับผู้ใช้ไฟฟ้า	2.1 จัดกิจกรรมเชิญชวนให้ลูกค้า Download และติดตั้งใช้งาน PEA Mobile App เป้าหมาย 4 ครั้ง (ไตรมาสละ 1 ครั้ง) กฟส.สรรคบุรี	1	1	1	1	ผบง.สคบ

แผนปฏิบัติการประจำปี 2560
กฟส.สรรคบุรี

ด้านลูกค้า
(Customer Value Preposition)

แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	
2. งานเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูล/ข่าวสาร กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ต่อ)	2.2 เผยแพร่ประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ Download Mobile App ผ่านใบแจ้งหนี้ Spot Bill อย่างน้อย 6 เดือน เป้าหมาย 6 ครั้ง กฟส.สรรคบุรี	-	2	2	2	ผบง.สคป

แผนปฏิบัติการประจำปี 2560
กฟส.สรนครบุรี

ด้านลูกค้า
(Customer Value Proposition)

แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	
3. งานเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	3.1 ประเมินผลพนักงานบริหารความคาดหวังของลูกค้าที่ใช้ บริการ (Lobby Manager) 3.2 เผยแพร่คู่มือบริการประชาชน เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-2-3, กฟส.,กฟย. กฟส.สรนครบุรี	-	-	1	-	ผบต.สคบ

แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	
3. งานเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ (ต่อ)	3.3 จัดบอร์ดประชาสัมพันธ์พนักงานให้บริการดีเด่น ประจำเดือน โดยพิจารณาจากคะแนนประเมิน ความพึงพอใจของลูกค้าสูงสุด และต้องมีลูกค้า กดให้คะแนนมากกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนคิว เป้าหมาย เดือนละ 1 ครั้ง กฟส.สรนครบุรี	3	3	3	3	ผบง.

แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	
3. งานเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ (ต่อ)	3.4 เชิญชวนให้ลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจผ่านระบบ ประเมินผลความพึงพอใจ เป้าหมาย ร้อยละ 50 ของจำนวนผู้ใช้ไฟที่กดคิวทั้งหมด กฟส.สรรคบุรี	50%	50%	50%	50%	ผบต., ผบง.สคบ.

แผนปฏิบัติการประจำปี 2560

กฟส.สรนครบุรี

ด้านลูกค้า

(Customer Value Proposition)

แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	
3. งานเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ (ต่อ)	3.5 วิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าหลังได้รับการแก้ไข ข้อร้องเรียน จากผลการสำรวจโดย PEA Call Center เป้าหมาย 4 ครั้ง (ทุกไตรมาส) กฟส.สรนครบุรี	1	1	1	1	ผบต.สคบ

แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	
3. งานเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ (ต่อ)	3.6 ขยายผล "ระบบบริการลูกค้าอัจฉริยะ (SCS) ระยะที่ 2 เพิ่มฟังก์ชันงาน ขอเพิ่มขนาดมิเตอร์, ขอลดขนาดมิเตอร์ และ ขอเลิกใช้ไฟฟ้า เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-2-3, กฟส., กฟย. กฟส.สรรคบุรี	1	-	-	-	ผบต.สคบ

แผนปฏิบัติการประจำปี 2560

กฟส.สรรคบุรี

ด้านลูกค้า

(Customer Value Proposition)

แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	
4. วิเคราะห์ความต้องการสนับสนุนการทำ ธุรกรรมที่สำคัญของลูกค้า	4.1 วิเคราะห์การขอใช้ไฟ และช่องทางผ่านสำนักงาน PEA, PEA Shop ฯลฯ เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง กฟส.สรรคบุรี	-	-	1	-	ผบต.สคบ

แผนปฏิบัติการประจำปี 2560
กฟส.สรรคบุรี

ด้านลูกค้า
(Customer Value Proposition)

แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	
5. งานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	5.1 จัดทำแผนเยี่ยมเยียนลูกค้าในระบบ BIC_SAP เป้าหมาย ลูกค้า KAM 13 ราย กฟส.สรรคบุรี	-	6	6	-	ผบต.
	5.2 เยี่ยมเยียนลูกค้าและบันทึกผลการเยี่ยมเยียนลูกค้า ลงในโปรแกรม BIC_SAP ตาม CRM-VST-002,003 เป้าหมาย ลูกค้า KAM 13 ราย กฟส.สรรคบุรี	-	6	6	-	ผบต.
6. แผนปรับปรุงกระบวนการแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง	6.1 จัดให้ห้องเวรแก่กระแสไฟฟ้าใช้ระบบโทรศัพท์ตอบรับ อัตโนมัติ/ฝากข้อความ เป้าหมาย 37 กฟฟ. (กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส.) กฟส.สรรคบุรี	1	-	-	-	ผกป. 1

แผนปฏิบัติการประจำปี 2560

กฟส.สรรคบุรี

ด้านลูกค้า

(Customer Value Proposition)

แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	
7. งานแจ้งไฟฟ้าดับตามแผน (บ้านอยู่อาศัย, พาณิชยกรรม, อุตสาหกรรม, อื่นๆ)	8.แจ้งผู้ใช้ไฟล่วงหน้าก่อนการดับไฟรายใหญ่ไม่น้อยกว่า 3 วันทำการ เป้าหมาย 100% กฟส.สรรคบุรี	100%	100%	100%	100%	ผกป.
8. งานเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	8.1 การเชื่อมโยงฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร กรมการปกครอง 8.1.1 ใช้งานครบถ้วนทุกแห่ง กฟฟ. เป้าหมาย 100% กฟส.สรรคบุรี	100%	-	-	-	ผบต.สคบ

แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	
9. งานเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ (ต่อ)	9.1.2การเชื่อมโยงข้อมูลทะเบียนราษฎรต่อลูกค้าที่ติดต่อสำนักงาน เป้าหมาย 90% ของลูกค้ายื่นคำร้องติดตั้งใหม่ปกติ, ชั่วคราว, เพิ่ม-ลดขนาด เลิกใช้ไฟฟ้า ในแต่ละ กฟฟ. 69 กฟฟ. ทุกไตรมาส กฟส.สรรคบุรี	90%	90%	90%	90%	ผบต.สคบ