

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562

ด้าน ลูกค้า (Customer Value Proposition)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยโสธรและการไฟฟ้าในสังกัด

1. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	2. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	3 สถานที่	4 ช่วงเวลา	5 หน่วยงาน หลัก	6 ผลการดำเนินการ ไตรมาส 1 (สะสม ม.ค.-มี.ค.2562)
1. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	1.1 กฟฟ.1-3,กฟส. นำสถิติข้อร้องเรียนที่สูงสุดประเภทสูงสุดปี 2561 มาวิเคราะห์หาสาเหตุ และวางแผนการแก้ไขป้องกัน	กฟจ.ยส.และ กฟฟ.ในสังกัด	เม.ย. 2562	กฟจ.ยส. กฟส.พนพ. กฟส.มข.	
	1.1.1 วิเคราะห์หาสาเหตุข้อร้องเรียน จากผลข้อร้องเรียนปี 2561 และจัดทำแผนการแก้ไขป้องกัน สาเหตุข้อร้องเรียน 3 ลำดับแรก				
	กฟฉ.2 1 ครั้ง จัดส่งให้ ผวธ.(ก2) ภายในวันที่ 31 มีนาคม 2562				
	กฟจ.ยโสธร คุณภาพไฟฟ้า (ไฟดับ)			}	ดำเนินการในเดือน เมษายน 2562
	กฟส.พนมไพร คุณภาพไฟฟ้า (ไฟตก)				
	กฟส.มหาชนะชัย คุณภาพไฟฟ้า (ไฟตก)				
1. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ) (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	1.1.2 ดำเนินการแก้ไข/ป้องกัน ตามข้อ 1.1.1	กฟจ.ยส.และ กฟฟ.ในสังกัด	ไตรมาส 4	กฟจ.ยส. กฟส.พนพ. กฟส.มข.	
	กฟฉ.2 100% จัดส่งให้ ผวธ.(ก2) ภายในวันที่ 13 กันยายน 2562				
	กฟจ.ยโสธร คุณภาพไฟฟ้า (ไฟดับ)			}	ดำเนินการในไตรมาส 2
	กฟส.พนมไพร คุณภาพไฟฟ้า (ไฟตก)				
	กฟส.มหาชนะชัย คุณภาพไฟฟ้า (ไฟตก)				
	1.2 ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า (ไฟตกไฟดับ) ให้แล้วเสร็จทุกราย	กฟจ.ยส.และ กฟฟ.ในสังกัด	ไตรมาส 4	กฟจ.ยส. กฟส.พนพ. กฟส.มข.	
	ติดตามผลการดำเนินการทุกไตรมาส				
	กฟฉ.2 100% ภายในไตรมาส 4				
	กฟจ.ยโสธร 100% (ไม่รวมข้อร้องเรียนที่เกิดในไตรมาส 4 ปี 2562)				แก้ไขข้อร้องเรียนได้ทุกราย
	กฟส.พนมไพร 100%				
	กฟส.มหาชนะชัย 100%				
2. แผนงานขยายผลปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์ งานบริการลูกค้า (Front Manager) (นโยบาย KEEN 14 ด้าน NH1: Smart Workforce)	2.1 จัดอบรมหลักสูตร Front Manager ให้ กฟฟ.ชั้น1-3 และ กฟส.	กฟจ.ยส.และ กฟฟ.ในสังกัด	ไตรมาส 2	กฟจ.ยส. กฟส.พนพ. กฟส.มข.	
	กฟฉ.2 - ครั้ง			}	ดำเนินการในไตรมาส 2
	กฟจ.ยโสธร - ครั้ง ภายในไตรมาส 2				
	กฟส.พนมไพร - ครั้ง				
	กฟส.มหาชนะชัย - ครั้ง				

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562

ด้าน ลูกค้า (Customer Value Proposition)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยโสธรและการไฟฟ้าในสังกัด

1. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	2. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	3 สถานที่	4 ช่วงเวลา	5 หน่วยงาน หลัก	6 ผลการดำเนินการ ไตรมาส 1 (สะสม ม.ค.-มี.ค.2562)
	2.2 ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน (KPI) ของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า	กฟอ.ยส.และ	ไตรมาส 1-4	กฟอ.ยส.	มีการประเมินผลไตรมาส 1
	(Front manager) ตามคู่มือการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า	กฟฟ.ในสังกัด		กฟส.พนพ.	ในเดือน เม.ย.2562
	กฟฉ.2 100%			กฟส.มข.	
	กฟอ.ยโสธร 100% ทุกไตรมาส				
	กฟส.พนมไพร 100%				
	กฟส.มหาชนะชัย 100%				
2. แผนงานขยายผลปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์	2.3 จัดอบรมหลักสูตรการบริการด้วยใจ (Service mind) ให้กับพนักงานที่ติดต่อกับ	กฟอ.ยส.และ	พ.ค. 2562	กฟอ.ยส.	ดำเนินการในไตรมาส 2
งานบริการลูกค้า (Front Manager) (ต่อ)	ลูกค้าโดยตรง เช่น กลุ่มพนักงาน Front Office, พนักงาน E/O เป็นต้น	กฟฟ.ในสังกัด		กฟส.พนพ.	
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน NH1: Smart Workforce)	กฟฉ.2 - ครั้ง			กฟส.มข.	
	กฟอ.ยโสธร - ครั้ง				
	กฟส.พนมไพร - ครั้ง				
	กฟส.มหาชนะชัย - ครั้ง				
	2.4 จัดอบรม/OJT การบริการด้วยใจ (Service mind) ให้กับตัวแทน เช่น ตัวแทนตัด	กฟอ.ยส.และ	ไตรมาส 1	กฟอ.ยส.	กฟฉ.2 ยังไม่ได้จัดอบรม
	ต่อกลับมิเตอร์, ตัวแทนตัดต้นไม้, ตัวแทนติดตั้ง รื้อถอน สับเปลี่ยน มิเตอร์ เป็นต้น	กฟฟ.ในสังกัด		กฟส.พนพ.	
	กฟฉ.2 1 ครั้ง			กฟส.มข.	
	กฟอ.ยโสธร				
	กฟส.พนมไพร				
	กฟส.มหาชนะชัย				
3. แผนงานเพิ่มสมรรถนะทางด้านธุรกิจการตลาด	3.1 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ลงทะเบียนรับบริการผ่าน SMS (รายใหม่ 100%)	กฟอ.ยส.และ	ไตรมาส 1-4	กฟอ.ยส.	
และการบริการขององค์กร	(เฉพาะผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีโทรศัพท์มือถือและมีความประสงค์ขอรับบริการ SMS)	กฟฟ.ในสังกัด		กฟส.พนพ.	
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	กฟฉ.2 100% ของผู้ใช้บริการ			กฟส.มข.	
	กฟอ.ยโสธร 100% ของผู้ใช้บริการ				100%
	กฟส.พนมไพร 100% ของผู้ใช้บริการ				100%
	กฟส.มหาชนะชัย 100% ของผู้ใช้บริการ				100%

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562

ด้าน ลูกค้า (Customer Value Proposition)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยโสธรและการไฟฟ้าในสังกัด

1. แผนงานโครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	2. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	3 สถานที่	4 ช่วงเวลา	5 หน่วยงาน หลัก	6 ผลการดำเนินการ ไตรมาส 1 (สะสม ม.ค.-มี.ค.2562)
	3.2 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice สำหรับลูกค้ารายใหญ่	กฟจ.ยส.และ	ไตรมาส 1-4	กฟจ.ยส.	
	โดยการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน E-mail หรือโทรสารแบบอัตโนมัติ	กฟฟ.ในสังกัด		กฟส.พนพ.	
	3.2.1 เชิญชวนให้ลูกค้ารายใหญ่ให้ใช้บริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice			กฟส.มช.	
	(รายได้ไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนลูกค้ารายใหญ่ทั้งหมด)				
	กฟฉ.2 2,531 ราย				
	กฟจ.ยโสธร 132 ราย				100%
	กฟส.พนมไพร 11 ราย				100%
	กฟส.มหาชนะชัย 8 ราย				100%
3. แผนงานเพิ่มสมรรถนะทางด้านธุรกิจการตลาด	3.2.2 เชิญชวนให้ลูกค้ารายใหญ่ใช้บริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice	กฟจ.ยส.และ	ไตรมาส 1-4	กฟจ.ยส.	
และการบริการขององค์กร (ต่อ)	(รายได้ใหม่100%)	กฟฟ.ในสังกัด		กฟส.พนพ.	
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	กฟฉ.2 100% ของผู้ให้บริการ			กฟส.มช.	
	กฟจ.ยโสธร 100% ของผู้ให้บริการ				100%
	กฟส.พนมไพร 100% ของผู้ให้บริการ				100%
	กฟส.มหาชนะชัย 100% ของผู้ให้บริการ				100%

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562

ด้าน ลูกค้า (Customer Value Proposition)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยโสธรและการไฟฟ้าในสังกัด

1. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	2. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	3 สถานที่	4 ช่วงเวลา	5 หน่วยงาน หลัก	6 ผลการดำเนินการ ไตรมาส 1 (สะสม ม.ค.-มี.ค.2562)
NM1 ส่งเสริมการลงทุนและใช้ประโยชน์ความร่วมมือ					
4.แผนงานเพิ่มรายได้จากธุรกิจที่เกี่ยวข้องของ PEA และ Doing Business	4.1 ตั้งคณะทำงานด้านธุรกิจเสริม และธุรกิจเกี่ยวเนื่อง (15 มี.ค.62) กฟฉ.2	กฟจ.ยส.และ กฟฟ.ในสังกัด	ไตรมาส 1-4	กฟจ.ยส. กฟส.พนท.	กฟฉ.2 ดำเนินการ
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน EB2 : PEA Product)	กฟจ.ยโสธร			กฟส.มข.	
	กฟส.พนมไพร				
	กฟส.มหาชนะชัย				
	4.2 กำหนดกลยุทธ์, เป้าหมาย และแผนงานด้านการตลาด (31 มี.ค. 2562) กฟฉ.2	กฟจ.ยส.และ กฟฟ.ในสังกัด	ไตรมาส 1-4	กฟจ.ยส. กฟส.พนท.	กฟฉ.2 ดำเนินการ
	กฟจ.ยโสธร			กฟส.มข.	
	กฟส.พนมไพร				
	กฟส.มหาชนะชัย				
	เชิญประชุมคณะทำงาน ภายในเดือนมีนาคม 2562				
4.แผนงานเพิ่มรายได้จากธุรกิจที่เกี่ยวข้องของ PEA และ Doing Business (ต่อ)	4.3 ศึกษาวิเคราะห์ธุรกิจหลังมิเตอร์ เช่น เดินสายไฟในอาคาร , แก้ไฟฟ้าขัดข้อง หลังมิเตอร์, solar rooftop ฯลฯ (31 มี.ค. 2562) กฟฉ.2	กฟจ.ยส.และ กฟฟ.ในสังกัด	ไตรมาส 1-4	กฟจ.ยส. กฟส.พนท.	กฟฉ.2 ดำเนินการ
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน EB2 : PEA Product)	กฟจ.ยโสธร			กฟส.มข.	
	กฟส.พนมไพร				
	กฟส.มหาชนะชัย				
	เชิญประชุมคณะทำงาน ภายในเดือนมีนาคม 2562				
	4.4 ดำเนินการตามแผนกลยุทธ์จากคณะทำงาน กฟฉ.2	กฟจ.ยส.และ กฟฟ.ในสังกัด	ไตรมาส 1-4	กฟจ.ยส. กฟส.พนท.	ดำเนินการตามแผน กฟฉ.2 ใน ไตรมาส 2
	กฟจ.ยโสธร			กฟส.มข.	
	กฟส.พนมไพร				
	กฟส.มหาชนะชัย				
	4.5 ประเมินผลการดำเนินงาน กฟฉ.2	กฟจ.ยส.และ กฟฟ.ในสังกัด	ไตรมาส 1-4	กฟจ.ยส. กฟส.พนท.	ดำเนินการตามแผน กฟฉ.2 ใน ไตรมาส 4
	กฟจ.ยโสธร			กฟส.มข.	
	กฟส.พนมไพร				
	กฟส.มหาชนะชัย				
	รายงานภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส				

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562

ด้าน ลูกค้า (Customer Value Proposition)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยโสธรและการไฟฟ้าในสังกัด

1. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	2. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	3 สถานที่	4 ช่วงเวลา	5 หน่วยงาน หลัก	6 ผลการดำเนินการ ไตรมาส 2 (สะสม ม.ค.-มิ.ย.2562)
1. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	1.1 กฟฟ.1-3,กฟส. นำสถิติข้อร้องเรียนที่สูงสุดประเภทสูงสุดปี 2561 มาวิเคราะห์หาสาเหตุ และวางแผนการแก้ไขป้องกัน 1.1.1 วิเคราะห์หาสาเหตุข้อร้องเรียน จากผลข้อร้องเรียนปี 2561 และจัดทำแผนการแก้ไขป้องกัน สาเหตุข้อร้องเรียน 3 ลำดับแรก กฟฉ.2 1 ครั้ง จัดส่งให้ ผวธ.(ก2) ภายในวันที่ 31 มีนาคม 2562	กฟจ.ยส.และ กฟฟ.ในสังกัด	เม.ย. 2562	กฟจ.ยส. กฟส.พนพ. กฟส.มข.	
	กฟจ.ยโสธร คุณภาพไฟฟ้า (ไฟดับ)			}	ทำรายงานวิเคราะห์ และทำการแผนการแก้ไขป้องกัน แล้วเสร็จ เม.ย.2562
	กฟส.พนมไพร คุณภาพไฟฟ้า (ไฟตก)				
	กฟส.มหาชนะชัย คุณภาพไฟฟ้า (ไฟตก)				
1. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ) (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	1.1.2 ดำเนินการแก้ไข/ป้องกัน ตามข้อ 1.1.1 กฟฉ.2 100% จัดส่งให้ ผวธ.(ก2) ภายในวันที่ 13 กันยายน 2562	กฟจ.ยส.และ กฟฟ.ในสังกัด	ไตรมาส 4	กฟจ.ยส. กฟส.พนพ. กฟส.มข.	
	กฟจ.ยโสธร คุณภาพไฟฟ้า (ไฟดับ)			}	ดำเนินการตามแผนงานที่วางไว้
	กฟส.พนมไพร คุณภาพไฟฟ้า (ไฟตก)				
	กฟส.มหาชนะชัย คุณภาพไฟฟ้า (ไฟตก)				
	1.2 ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า (ไฟตกไฟดับ) ให้แล้วเสร็จทุกราย ติดตามผลการดำเนินการทุกไตรมาส	กฟจ.ยส.และ กฟฟ.ในสังกัด	ไตรมาส 4	กฟจ.ยส. กฟส.พนพ. กฟส.มข.	
	กฟฉ.2 100% } ภายในไตรมาส 4 กฟจ.ยโสธร 100% } (ไม่รวมข้อร้องเรียนที่เกิดในไตรมาส 4 ปี 2562) กฟส.พนมไพร 100% } กฟส.มหาชนะชัย 100%				แก้ไขข้อร้องเรียนได้ทุกราย
2. แผนงานขยายผลปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์ งานบริการลูกค้า (Front Manager) (นโยบาย KEEN 14 ด้าน NH1: Smart Workforce)	2.1 จัดอบรมหลักสูตร Front Manager ให้ กฟฟ.ชั้น1-3 และ กฟส. กฟฉ.2 - ครั้ง กฟจ.ยโสธร - ครั้ง กฟส.พนมไพร - ครั้ง กฟส.มหาชนะชัย - ครั้ง	กฟจ.ยส.และ กฟฟ.ในสังกัด	ไตรมาส 2	กฟจ.ยส. กฟส.พนพ. กฟส.มข.	อบรม FRONT MANAGER วันที่ 15-16 ม.ค.2562 ที่ โรงแรมกรีน โอเดิ้ล จ.ขอนแก่น

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562

ด้าน ลูกค้า (Customer Value Proposition)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยโสธรและการไฟฟ้าในสังกัด

1. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	2. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	3 สถานที่	4 ช่วงเวลา	5 หน่วยงาน หลัก	6 ผลการดำเนินการ ไตรมาส 2 (สะสม ม.ค.-มิ.ย.2562)
	2.2 ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน (KPI) ของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front manager) ตามคู่มือการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า	กฟอ.ยส.และ	ไตรมาส 1-4	กฟอ.ยส.	มีการประเมินผลไตรมาส 1 ในเดือน เม.ย.2562
	กฟฉ.2 100%	กฟฟ.ในสังกัด		กฟส.พนพ.	มีการประเมินผลไตรมาส 2 ในเดือน ก.ค.2562
	กฟอ.ยโสธร 100%			กฟส.มข.	
	กฟส.พนมไพร 100%				
	กฟส.มหาชนะชัย 100%				
2. แผนงานขยายผลปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์	2.3 จัดอบรมหลักสูตรการบริการด้วยใจ (Service mind) ให้กับพนักงานที่ติดต่อกับ	กฟอ.ยส.และ	พ.ค. 2562	กฟอ.ยส.	อบรม วันที่ 23-24 พ.ค.2562
งานบริการลูกค้า (Front Manager) (ต่อ)	ลูกค้าโดยตรง เช่น กลุ่มพนักงาน Front Office, พนักงาน E/O เป็นต้น	กฟฟ.ในสังกัด		กฟส.พนพ.	ที่ โรงแรมเพชรรัตนการ์เด้น จ.ร้อยเอ็ด
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน NH1: Smart Workforce)	กฟฉ.2 - ครั้ง			กฟส.มข.	
	กฟอ.ยโสธร - ครั้ง				
	กฟส.พนมไพร - ครั้ง				
	กฟส.มหาชนะชัย - ครั้ง				
	2.4 จัดอบรม/OJT การบริการด้วยใจ (Service mind) ให้กับตัวแทน เช่น ตัวแทนตัด	กฟอ.ยส.และ	ไตรมาส 1	กฟอ.ยส.	บันทึกแจ้งให้เข้าอบรมวันที่ 5 ก.ค.2562 ผ่าน
	ต่อกลับมิเตอร์, ตัวแทนตัดต้นไม้, ตัวแทนติดตั้ง รื้อถอน สับเปลี่ยน มิเตอร์ เป็นต้น	กฟฟ.ในสังกัด		กฟส.พนพ.	VDO CONFERENCE ที่ ห้องประชุม กฟอ.กส.
	กฟฉ.2 1 ครั้ง			กฟส.มข.	
	กฟอ.ยโสธร				
	กฟส.พนมไพร				
	กฟส.มหาชนะชัย				
3. แผนงานเพิ่มสมรรถนะทางด้านธุรกิจการตลาด	3.1 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ลงทะเบียนรับบริการผ่าน SMS (รายได้ใหม่ 100%)	กฟอ.ยส.และ	ไตรมาส 1-4	กฟอ.ยส.	
และการบริการขององค์กร	(เฉพาะผู้ใช้ไฟที่มีโทรศัพท์มือถือและมีความประสงค์ขอรับบริการ SMS)	กฟฟ.ในสังกัด		กฟส.พนพ.	
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	กฟฉ.2 100% ของผู้ใช้บริการ			กฟส.มข.	
	กฟอ.ยโสธร 100% ของผู้ใช้บริการ				100%
	กฟส.พนมไพร 100% ของผู้ใช้บริการ				100%
	กฟส.มหาชนะชัย 100% ของผู้ใช้บริการ				100%

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยโสธรและการไฟฟ้าในสังกัด

1. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	2. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	3 สถานที่	4 ช่วงเวลา	5 หน่วยงาน หลัก	6 ผลการดำเนินการ ไตรมาส 2 (สะสม ม.ค.-มิ.ย.2562)
	3.2 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice สำหรับลูกค้ารายใหญ่	กฟจ.ยส.และ	ไตรมาส 1-4	กฟจ.ยส.	
	โดยการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน E-mail หรือโทรสารแบบอัตโนมัติ	กฟฟ.ในสังกัด		กฟส.พนพ.	
	3.2.1 เชิญชวนให้ลูกค้ารายใหญ่ให้ใช้บริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice			กฟส.มช.	
	(รายได้ไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนลูกค้ารายใหญ่ทั้งหมด)				
	กฟฉ.2 2,531 ราย				
	กฟจ.ยโสธร 132 ราย				100%
	กฟส.พนมไพร 11 ราย				100%
	กฟส.มหาชนะชัย 8 ราย				100%
3. แผนงานเพิ่มสมรรถนะทางด้านธุรกิจการตลาด	3.2.2 เชิญชวนให้ลูกค้ารายใหญ่ใช้บริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice	กฟจ.ยส.และ	ไตรมาส 1-4	กฟจ.ยส.	
และการบริการขององค์กร (ต่อ)	(รายได้ใหม่100%)	กฟฟ.ในสังกัด		กฟส.พนพ.	
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	กฟฉ.2 100% ของผู้ให้บริการ			กฟส.มช.	
	กฟจ.ยโสธร 100% ของผู้ให้บริการ				100%
	กฟส.พนมไพร 100% ของผู้ให้บริการ				100%
	กฟส.มหาชนะชัย 100% ของผู้ให้บริการ				100%

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562

ด้าน ลูกค้า (Customer Value Proposition)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยโสธรและการไฟฟ้าในสังกัด

1. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	2. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	3 สถานที่	4 ช่วงเวลา	5 หน่วยงาน หลัก	6 ผลการดำเนินการ ไตรมาส 2 (สะสม ม.ค.-มิ.ย.2562)
NM1 ส่งเสริมการลงทุนและใช้ประโยชน์ความร่วมมือ					
4.แผนงานเพิ่มรายได้จากธุรกิจที่เกี่ยวข้องของ PEA และ Doing Business	4.1 ตั้งคณะทำงานด้านธุรกิจเสริม และธุรกิจเกี่ยวเนื่อง (15 มี.ค.62)	กฟจ.ยส.และ กฟฟ.ในสังกัด	ไตรมาส 1-4	กฟจ.ยส. กฟส.พนท. กฟส.มข.	กฟฉ.2 ดำเนินการ
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน EB2 : PEA Product)	กฟฉ.2 กฟจ.ยโสธร กฟส.พนมไพร กฟส.มหาชนะชัย				
	รายงานภายในวันที่ 15 มี.ค. 2562				
	4.2 กำหนดกลยุทธ์, เป้าหมาย และแผนงานด้านการตลาด (31 มี.ค. 2562)	กฟจ.ยส.และ กฟฟ.ในสังกัด	ไตรมาส 1-4	กฟจ.ยส. กฟส.พนท. กฟส.มข.	กฟฉ.2 ดำเนินการ
	กฟฉ.2 กฟจ.ยโสธร กฟส.พนมไพร กฟส.มหาชนะชัย				
	รายงานภายในวันที่ 20 มี.ค. 2562				
	เชิญประชุมคณะทำงาน ภายในเดือนมีนาคม 2562				
4.แผนงานเพิ่มรายได้จากธุรกิจที่เกี่ยวข้องของ PEA และ Doing Business (ต่อ)	4.3 ศึกษาวิเคราะห์ธุรกิจหลังมิเตอร์ เช่น เดินสายไฟในอาคาร , แก้ไฟฟ้าขัดข้อง	กฟจ.ยส.และ กฟฟ.ในสังกัด	ไตรมาส 1-4	กฟจ.ยส. กฟส.พนท. กฟส.มข.	กฟฉ.2 ดำเนินการ
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน EB2 : PEA Product)	หลังมิเตอร์, solar rooftop ฯลฯ (31 มี.ค. 2562)				
	กฟฉ.2 กฟจ.ยโสธร กฟส.พนมไพร กฟส.มหาชนะชัย				
	รายงานภายในวันที่ 20 มี.ค. 2562				
	เชิญประชุมคณะทำงาน ภายในเดือนมีนาคม 2562				
	4.4 ดำเนินการตามแผนกลยุทธ์จากคณะทำงาน	กฟจ.ยส.และ กฟฟ.ในสังกัด	ไตรมาส 1-4	กฟจ.ยส. กฟส.พนท. กฟส.มข.	ดำเนินการตามแผน กฟฉ.2 ใน ไตรมาส 2
	กฟฉ.2 กฟจ.ยโสธร กฟส.พนมไพร กฟส.มหาชนะชัย				
	เริ่มดำเนินการ 30 เม.ย. 2562				
	4.5 ประเมินผลการดำเนินงาน	กฟจ.ยส.และ กฟฟ.ในสังกัด	ไตรมาส 1-4	กฟจ.ยส. กฟส.พนท. กฟส.มข.	ดำเนินการตามแผน กฟฉ.2 ใน ไตรมาส 4
	กฟฉ.2 กฟจ.ยโสธร กฟส.พนมไพร กฟส.มหาชนะชัย				
	ภายในไตรมาส 4				
	รายงานภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส				

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562

ด้าน ลูกค้า (Customer Value Proposition)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยโสธรและการไฟฟ้าในสังกัด

1. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	2. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	3 สถานที่	4 ช่วงเวลา	5 หน่วยงาน หลัก	6 ผลการดำเนินการ ไตรมาส 3 (สะสม ม.ค.-ก.ย.2562)
1. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	1.1 กฟฟ.1-3,กฟส. นำสถิติข้อร้องเรียนที่สูงสุดประเภทสูงสุดปี 2561 มาวิเคราะห์หาสาเหตุ และวางแผนการแก้ไขป้องกัน 1.1.1 วิเคราะห์หาสาเหตุข้อร้องเรียน จากผลข้อร้องเรียนปี 2561 และจัดทำแผนการแก้ไขป้องกัน สาเหตุข้อร้องเรียน 3 ลำดับแรก กฟฉ.2 1 ครั้ง จัดส่งให้ ผวธ.(ก2) ภายในวันที่ 31 มีนาคม 2562	กฟจ.ยส.และ กฟฟ.ในสังกัด	เม.ย. 2562	กฟจ.ยส. กฟส.พนพ. กฟส.มข.	
	กฟจ.ยโสธร คุณภาพไฟฟ้า (ไฟดับ)			}	ทำรายงานวิเคราะห์ และทำแผนการแก้ไขป้องกัน แล้วเสร็จ เม.ย.2562
	กฟส.พนมไพร คุณภาพไฟฟ้า (ไฟตก)				
	กฟส.มหาชนะชัย คุณภาพไฟฟ้า (ไฟตก)				
1. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ) (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	1.1.2 ดำเนินการแก้ไข/ป้องกัน ตามข้อ 1.1.1 กฟฉ.2 100% จัดส่งให้ ผวธ.(ก2) ภายในวันที่ 13 กันยายน 2562	กฟจ.ยส.และ กฟฟ.ในสังกัด	ไตรมาส 4	กฟจ.ยส. กฟส.พนพ. กฟส.มข.	
	กฟจ.ยโสธร คุณภาพไฟฟ้า (ไฟดับ)			}	ดำเนินการตามแผนงานที่วางไว้
	กฟส.พนมไพร คุณภาพไฟฟ้า (ไฟตก)				
	กฟส.มหาชนะชัย คุณภาพไฟฟ้า (ไฟตก)				
	1.2 ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า (ไฟตกไฟดับ) ให้แล้วเสร็จทุกราย ติดตามผลการดำเนินการทุกไตรมาส	กฟจ.ยส.และ กฟฟ.ในสังกัด	ไตรมาส 4	กฟจ.ยส. กฟส.พนพ. กฟส.มข.	
	กฟฉ.2 100% } ภายในไตรมาส 4 กฟจ.ยโสธร 100% } (ไม่รวมข้อร้องเรียนที่เกิดในไตรมาส 4 ปี 2562) กฟส.พนมไพร 100% } กฟส.มหาชนะชัย 100%				แก้ไขข้อร้องเรียนได้ทุกราย
2. แผนงานขยายผลปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์ งานบริการลูกค้า (Front Manager) (นโยบาย KEEN 14 ด้าน NH1: Smart Workforce)	2.1 จัดอบรมหลักสูตร Front Manager ให้ กฟฟ.ชั้น1-3 และ กฟส. กฟฉ.2 - ครั้ง กฟจ.ยโสธร - ครั้ง กฟส.พนมไพร - ครั้ง กฟส.มหาชนะชัย - ครั้ง	กฟจ.ยส.และ กฟฟ.ในสังกัด	ไตรมาส 2	กฟจ.ยส. กฟส.พนพ. กฟส.มข.	อบรม FRONT MANAGER วันที่ 15-16 ม.ค.2562 ที่ โรงแรมกรีน โอเต็ล จ.ขอนแก่น

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562

ด้าน ลูกค้า (Customer Value Proposition)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยโสธรและการไฟฟ้าในสังกัด

1. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	2. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	3 สถานที่	4 ช่วงเวลา	5 หน่วยงาน หลัก	6 ผลการดำเนินการ ไตรมาส 3 (สะสม ม.ค.-ก.ย.2562)
	2.2 ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน (KPI) ของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า	กฟอ.ยส.และ	ไตรมาส 1-4	กฟอ.ยส.	มีการประเมินผลไตรมาส 1 ในเดือน เม.ย.2562
	(Front manager) ตามคู่มือการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า	กฟฟ.ในสังกัด		กฟส.พนพ.	มีการประเมินผลไตรมาส 2 ในเดือน ก.ค.2562
	กฟฉ.2 100%			กฟส.มข.	
	กฟอ.ยโสธร 100%				
	กฟส.พนมไพร 100%				
	กฟส.มหาชนะชัย 100%				
2. แผนงานขยายผลปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์	2.3 จัดอบรมหลักสูตรการบริการด้วยใจ (Service mind) ให้กับพนักงานที่ติดต่อกับ	กฟอ.ยส.และ	พ.ค. 2562	กฟอ.ยส.	อบรม วันที่ 23-24 พ.ค.2562
งานบริการลูกค้า (Front Manager) (ต่อ)	ลูกค้าโดยตรง เช่น กลุ่มพนักงาน Front Office, พนักงาน E/O เป็นต้น	กฟฟ.ในสังกัด		กฟส.พนพ.	ที่ โรงแรมเพชรรัตนการ์เด้น จ.ร้อยเอ็ด
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน NH1: Smart Workforce)	กฟฉ.2 - ครั้ง			กฟส.มข.	
	กฟอ.ยโสธร - ครั้ง				
	กฟส.พนมไพร - ครั้ง				
	กฟส.มหาชนะชัย - ครั้ง				
	2.4 จัดอบรม/OJT การบริการด้วยใจ (Service mind) ให้กับตัวแทน เช่น ตัวแทนตัด	กฟอ.ยส.และ	ไตรมาส 1	กฟอ.ยส.	บันทึกแจ้งให้เข้าอบรมวันที่ 5 ก.ค.2562 ผ่าน
	ต่อกลั้มมิเตอร์, ตัวแทนตัดต้นไม้, ตัวแทนติดตั้ง รื้อถอน สับเปลี่ยน มิเตอร์ เป็นต้น	กฟฟ.ในสังกัด		กฟส.พนพ.	VDO CONFERENCE ที่ ห้องประชุม กฟอ.กส.
	กฟฉ.2 1 ครั้ง			กฟส.มข.	
	กฟอ.ยโสธร				
	กฟส.พนมไพร				
	กฟส.มหาชนะชัย				
3. แผนงานเพิ่มสมรรถนะทางด้านธุรกิจการตลาด	3.1 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ลงทะเบียนรับบริการผ่าน SMS (รายได้ใหม่ 100%)	กฟอ.ยส.และ	ไตรมาส 1-4	กฟอ.ยส.	
และการบริการขององค์กร	(เฉพาะผู้ใช้ไฟที่มีโทรศัพท์มือถือและมีความประสงค์ขอรับบริการ SMS)	กฟฟ.ในสังกัด		กฟส.พนพ.	
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	กฟฉ.2 100% ของผู้ใช้บริการ			กฟส.มข.	
	กฟอ.ยโสธร 100% ของผู้ใช้บริการ				100%
	กฟส.พนมไพร 100% ของผู้ใช้บริการ				100%
	กฟส.มหาชนะชัย 100% ของผู้ใช้บริการ				100%

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยโสธรและการไฟฟ้าในสังกัด

1. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	2. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	3 สถานที่	4 ช่วงเวลา	5 หน่วยงาน หลัก	6 ผลการดำเนินการ ไตรมาส 3 (สะสม ม.ค.-ก.ย.2562)
	3.2 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice สำหรับลูกค้ารายใหญ่	กฟจ.ยส.และ	ไตรมาส 1-4	กฟจ.ยส.	
	โดยการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน E-mail หรือโทรสารแบบอัตโนมัติ	กฟฟ.ในสังกัด		กฟส.พนพ.	
	3.2.1 เชิญชวนให้ลูกค้ารายใหญ่ให้ใช้บริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice			กฟส.มช.	
	(รายได้ไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนลูกค้ารายใหญ่ทั้งหมด)				
	กฟฉ.2 2,531 ราย				
	กฟจ.ยโสธร 132 ราย				100%
	กฟส.พนมไพร 11 ราย				100%
	กฟส.มหาชนะชัย 8 ราย				100%
3. แผนงานเพิ่มสมรรถนะทางด้านธุรกิจการตลาด	3.2.2 เชิญชวนให้ลูกค้ารายใหญ่ใช้บริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice	กฟจ.ยส.และ	ไตรมาส 1-4	กฟจ.ยส.	
และการบริการขององค์กร (ต่อ)	(รายได้ใหม่100%)	กฟฟ.ในสังกัด		กฟส.พนพ.	
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	กฟฉ.2 100% ของผู้ให้บริการ			กฟส.มช.	
	กฟจ.ยโสธร 100% ของผู้ให้บริการ				100%
	กฟส.พนมไพร 100% ของผู้ให้บริการ				100%
	กฟส.มหาชนะชัย 100% ของผู้ให้บริการ				100%

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562

ด้าน ลูกค้า (Customer Value Proposition)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยโสธรและการไฟฟ้าในสังกัด

1. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	2. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	3 สถานที่	4 ช่วงเวลา	5 หน่วยงาน หลัก	6 ผลการดำเนินการ ไตรมาส 3 (สะสม ม.ค.-ก.ย.2562)
NM1 ส่งเสริมการลงทุนและใช้ประโยชน์ความร่วมมือ					
4.แผนงานเพิ่มรายได้จากธุรกิจที่เกี่ยวข้องของ PEA และ Doing Business	4.1 ตั้งคณะทำงานด้านธุรกิจเสริม และธุรกิจเกี่ยวเนื่อง (15 มี.ค.62) กฟฉ.2	กฟจ.ยส.และ กฟฟ.ในสังกัด	ไตรมาส 1-4	กฟจ.ยส. กฟส.พนท.	กฟฉ.2 ดำเนินการ
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน EB2 : PEA Product)	กฟจ.ยโสธร			กฟส.มข.	
	กฟส.พนมไพร				
	กฟส.มหาชนะชัย				
	4.2 กำหนดกลยุทธ์, เป้าหมาย และแผนงานด้านการตลาด (31 มี.ค. 2562) กฟฉ.2	กฟจ.ยส.และ กฟฟ.ในสังกัด	ไตรมาส 1-4	กฟจ.ยส. กฟส.พนท.	กฟฉ.2 ดำเนินการ
	กฟจ.ยโสธร			กฟส.มข.	
	กฟส.พนมไพร				
	กฟส.มหาชนะชัย เชิญประชุมคณะทำงาน ภายในเดือนมีนาคม 2562				
4.แผนงานเพิ่มรายได้จากธุรกิจที่เกี่ยวข้องของ PEA และ Doing Business (ต่อ)	4.3 ศึกษาวิเคราะห์ธุรกิจหลังมิเตอร์ เช่น เดินสายไฟในอาคาร , แก๊วไฟฟ้าขัดข้อง หลังมิเตอร์, solar rooftop ฯลฯ (31 มี.ค. 2562) กฟฉ.2	กฟจ.ยส.และ กฟฟ.ในสังกัด	ไตรมาส 1-4	กฟจ.ยส. กฟส.พนท.	กฟฉ.2 ดำเนินการ
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน EB2 : PEA Product)	กฟจ.ยโสธร			กฟส.มข.	
	กฟส.พนมไพร				
	กฟส.มหาชนะชัย เชิญประชุมคณะทำงาน ภายในเดือนมีนาคม 2562				
	4.4 ดำเนินการตามแผนกลยุทธ์จากคณะทำงาน กฟฉ.2	กฟจ.ยส.และ กฟฟ.ในสังกัด	ไตรมาส 1-4	กฟจ.ยส. กฟส.พนท.	ดำเนินการตามแผน กฟฉ.2 ใน ไตรมาส 2
	กฟจ.ยโสธร			กฟส.มข.	
	กฟส.พนมไพร				
	กฟส.มหาชนะชัย				
	4.5 ประเมินผลการดำเนินงาน กฟฉ.2	กฟจ.ยส.และ กฟฟ.ในสังกัด	ไตรมาส 1-4	กฟจ.ยส. กฟส.พนท.	ดำเนินการตามแผน กฟฉ.2 ใน ไตรมาส 4
	กฟจ.ยโสธร			กฟส.มข.	
	กฟส.พนมไพร				
	กฟส.มหาชนะชัย รายงานภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส				

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562

ด้าน ลูกค้า (Customer Value Proposition)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยโสธรและการไฟฟ้าในสังกัด

1. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	2. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	3 สถานที่	4 ช่วงเวลา	5 หน่วยงาน หลัก	6 ผลการดำเนินการ ไตรมาส 4 (สะสม ม.ค.-ธ.ค.2562)
1. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	1.1 กฟฟ.1-3,กฟส. นำสถิติข้อร้องเรียนที่สูงสุดประเภทสูงสุดปี 2561 มาวิเคราะห์หาสาเหตุ และวางแผนการแก้ไข/ป้องกัน	กฟจ.ยส.และ กฟฟ.ในสังกัด	เม.ย. 2562	กฟจ.ยส. กฟส.พนพ. กฟส.มช.	
	1.1.1 วิเคราะห์หาสาเหตุข้อร้องเรียน จากผลข้อร้องเรียนปี 2561 และจัดทำแผนการแก้ไข/ป้องกัน สาเหตุข้อร้องเรียน 3 ลำดับแรก				
	กฟฉ.2 1 ครั้ง จัดส่งให้ ผวธ.(ก2) ภายในวันที่ 31 มีนาคม 2562				
	กฟจ.ยโสธร คุณภาพไฟฟ้า (ไฟดับ)			}	
	กฟส.พนมไพร คุณภาพไฟฟ้า (ไฟตก)				ทำรายงานวิเคราะห์ และทำแผนการแก้ไข/ป้องกัน
	กฟส.มหาชนะชัย คุณภาพไฟฟ้า (ไฟตก)				แล้วเสร็จ เม.ย.2562
1. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ) (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	1.1.2 ดำเนินการแก้ไข/ป้องกัน ตามข้อ 1.1.1	กฟจ.ยส.และ กฟฟ.ในสังกัด	ไตรมาส 4	กฟจ.ยส. กฟส.พนพ. กฟส.มช.	
	กฟฉ.2 100% จัดส่งให้ ผวธ.(ก2) ภายในวันที่ 13 กันยายน 2562				
	กฟจ.ยโสธร คุณภาพไฟฟ้า (ไฟดับ)			}	
	กฟส.พนมไพร คุณภาพไฟฟ้า (ไฟตก)				ดำเนินการตามแผนงานที่วางไว้
	กฟส.มหาชนะชัย คุณภาพไฟฟ้า (ไฟตก)				
	1.2 ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า (ไฟตกไฟดับ) ให้แล้วเสร็จทุกราย	กฟจ.ยส.และ	ไตรมาส 4	กฟจ.ยส.	
	ติดตามผลการดำเนินการทุกไตรมาส	กฟฟ.ในสังกัด		กฟส.พนพ. กฟส.มช.	
	กฟฉ.2 100% ภายในไตรมาส 4				
	กฟจ.ยโสธร 100% (ไม่รวมข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นในไตรมาส 4 ปี 2562)				แก้ไขข้อร้องเรียนได้ทุกราย
	กฟส.พนมไพร 100%				
	กฟส.มหาชนะชัย 100%				
2. แผนงานขยายผลปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์ งานบริการลูกค้า (Front Manager)	2.1 จัดอบรมหลักสูตร Front Manager ให้ กฟฟ.ชั้น1-3 และ กฟส.	กฟจ.ยส.และ กฟฟ.ในสังกัด	ไตรมาส 2	กฟจ.ยส. กฟส.พนพ. กฟส.มช.	อบรม FRONT MANAGER วันที่ 15-16 ม.ค.2562 ที่ โรงแรมกรีน โฮเต็ล จ.ขอนแก่น
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน NH1: Smart Workforce)	กฟฉ.2 - ครั้ง			}	
	กฟจ.ยโสธร - ครั้ง				
	กฟส.พนมไพร - ครั้ง				
	กฟส.มหาชนะชัย - ครั้ง				

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยโสธรและการไฟฟ้าในสังกัด

1. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	2. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	3 สถานที่	4 ช่วงเวลา	5 หน่วยงานหลัก	6 ผลการดำเนินการ ไตรมาส 4 (สะสม ม.ค.-ธ.ค.2562)
	2.2 ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน (KPI) ของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า	กฟจ.ยส.และ	ไตรมาส 1-4	กฟจ.ยส.	มีการประเมินผลไตรมาส 1 ในเดือน เม.ย.2562
	(Front manager) ตามคู่มือการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า	กฟฟ.ในสังกัด		กฟส.พนพ.	มีการประเมินผลไตรมาส 2 ในเดือน ก.ค.2562
	กฟฉ.2 100%			กฟส.มช.	
	กฟจ.ยโสธร 100%				
	กฟส.พนมไพร 100%				
	กฟส.มหาชนะชัย 100%				
2. แผนงานขยายผลปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์	2.3 จัดอบรมหลักสูตรการบริการด้วยใจ (Service mind) ให้กับพนักงานที่ติดต่อกับ	กฟจ.ยส.และ	พ.ค. 2562	กฟจ.ยส.	อบรม วันที่ 23-24 พ.ค.2562
งานบริการลูกค้า (Front Manager) (ต่อ)	ลูกค้าโดยตรง เช่น กลุ่มพนักงาน Front Office, พนักงาน E/O เป็นต้น	กฟฟ.ในสังกัด		กฟส.พนพ.	ที่ โรงแรมเพชรรัตนการ์เดน จ.ร้อยเอ็ด
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน NH1: Smart Workforce)	กฟฉ.2 - ครั้ง			กฟส.มช.	
	กฟจ.ยโสธร - ครั้ง				
	กฟส.พนมไพร - ครั้ง				
	กฟส.มหาชนะชัย - ครั้ง				
	2.4 จัดอบรม/OJT การบริการด้วยใจ (Service mind) ให้กับตัวแทน เช่น ตัวแทนตัด	กฟจ.ยส.และ	ไตรมาส 1	กฟจ.ยส.	บันทึกแจ้งให้เข้าอบรมวันที่ 5 ก.ค.2562 ผ่าน
	ต่อกลับมิเตอร์, ตัวแทนตัดต้นไม้, ตัวแทนติดตั้ง รื้อถอน สับเปลี่ยน มิเตอร์ เป็นต้น	กฟฟ.ในสังกัด		กฟส.พนพ.	VDO CONFERENCE ที่ ห้องประชุม กฟจ.กส.
	กฟฉ.2 1 ครั้ง			กฟส.มช.	
	กฟจ.ยโสธร				
	กฟส.พนมไพร				
	กฟส.มหาชนะชัย				
3. แผนงานเพิ่มสมรรถนะทางด้านธุรกิจการตลาด	3.1 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ลงทะเบียนรับบริการผ่าน SMS (รายได้ใหม่ 100%)	กฟจ.ยส.และ	ไตรมาส 1-4	กฟจ.ยส.	
และการบริการขององค์กร	(เฉพาะผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีโทรศัพท์มือถือและมีความประสงค์ขอรับบริการ SMS)	กฟฟ.ในสังกัด		กฟส.พนพ.	
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	กฟฉ.2 100% ของผู้ใช้บริการ			กฟส.มช.	
	กฟจ.ยโสธร 100% ของผู้ใช้บริการ				100%
	กฟส.พนมไพร 100% ของผู้ใช้บริการ				100%
	กฟส.มหาชนะชัย 100% ของผู้ใช้บริการ				100%

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยโสธรและการไฟฟ้าในสังกัด

1. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	2. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	3 สถานที่	4 ช่วงเวลา	5 หน่วยงาน หลัก	6 ผลการดำเนินการ ไตรมาส 4 (สะสม ม.ค.-ธ.ค.2562)
	3.2 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice สำหรับลูกค้ารายใหญ่	กฟจ.ยส.และ	ไตรมาส 1-4	กฟจ.ยส.	
	โดยการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน E-mail หรือโทรสารแบบอัตโนมัติ	กฟฟ.ในสังกัด		กฟส.พนพ.	
	3.2.1 เชิญชวนให้ลูกค้ารายใหญ่ให้ใช้บริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice			กฟส.มช.	
	(รายได้ไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนลูกค้ารายใหญ่ทั้งหมด)				
	กฟฉ.2 2,531 ราย				
	กฟจ.ยโสธร 132 ราย				100%
	กฟส.พนมไพร 11 ราย				100%
	กฟส.มหาชนะชัย 8 ราย				100%
3. แผนงานเพิ่มสมรรถนะทางด้านธุรกิจการตลาด	3.2.2 เชิญชวนให้ลูกค้ารายใหญ่ใช้บริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice	กฟจ.ยส.และ	ไตรมาส 1-4	กฟจ.ยส.	
และการบริการขององค์กร (ต่อ)	(รายได้ใหม่100%)	กฟฟ.ในสังกัด		กฟส.พนพ.	
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	กฟฉ.2 100% ของผู้ให้บริการ			กฟส.มช.	
	กฟจ.ยโสธร 100% ของผู้ให้บริการ				100%
	กฟส.พนมไพร 100% ของผู้ให้บริการ				100%
	กฟส.มหาชนะชัย 100% ของผู้ให้บริการ				100%

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562

ด้าน ลูกค้า (Customer Value Proposition)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยโสธรและการไฟฟ้าในสังกัด

1. แผนงานโครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	2. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	3 สถานที่	4 ช่วงเวลา	5 หน่วยงาน หลัก	6 ผลการดำเนินการ ไตรมาส 4 (สะสม ม.ค.-ธ.ค.2562)
NM1 ส่งเสริมการลงทุนและใช้ประโยชน์ความร่วมมือ					
4.แผนงานเพิ่มรายได้จากธุรกิจที่เกี่ยวข้องของ PEA และ Doing Business	4.1 ตั้งคณะทำงานด้านธุรกิจเสริม และธุรกิจเกี่ยวเนื่อง (15 มี.ค.62)	กฟจ.ยส.และ	ไตรมาส 1-4	กฟจ.ยส.	กฟฉ.2 ดำเนินการ
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน EB2 : PEA Product)	กฟฉ.2	กฟฟ.ในสังกัด		กฟส.พนพ.	
	กฟจ.ยโสธร			กฟส.มช.	
	กฟส.พนมไพร				
	กฟส.มหาชนะชัย				
	4.2 กำหนดกลยุทธ์, เป้าหมาย และแผนงานด้านการตลาด (31 มี.ค. 2562)	กฟจ.ยส.และ	ไตรมาส 1-4	กฟจ.ยส.	กฟฉ.2 ดำเนินการ
	กฟฉ.2	กฟฟ.ในสังกัด		กฟส.พนพ.	
	กฟจ.ยโสธร			กฟส.มช.	
	กฟส.พนมไพร				
	กฟส.มหาชนะชัย				
	เชิญประชุมคณะทำงาน ภายในเดือนมีนาคม 2562				
4.แผนงานเพิ่มรายได้จากธุรกิจที่เกี่ยวข้องของ PEA และ Doing Business (ต่อ)	4.3 ศึกษาวิเคราะห์ธุรกิจหลังมิเตอร์ เช่น เดินสายไฟในอาคาร , แก้ไฟฟ้าขัดข้อง หลังมิเตอร์, solar rooftop ฯลฯ (31 มี.ค. 2562)	กฟจ.ยส.และ	ไตรมาส 1-4	กฟจ.ยส.	กฟฉ.2 ดำเนินการ
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน EB2 : PEA Product)	กฟฉ.2	กฟฟ.ในสังกัด		กฟส.พนพ.	
	กฟจ.ยโสธร			กฟส.มช.	
	กฟส.พนมไพร				
	กฟส.มหาชนะชัย				
	เชิญประชุมคณะทำงาน ภายในเดือนมีนาคม 2562				
	4.4 ดำเนินการตามแผนกลยุทธ์จากคณะทำงาน	กฟจ.ยส.และ	ไตรมาส 1-4	กฟจ.ยส.	ดำเนินการตามแผน กฟฉ.2 ใน
	กฟฉ.2	กฟฟ.ในสังกัด		กฟส.พนพ.	ไตรมาส 2
	กฟจ.ยโสธร			กฟส.มช.	
	กฟส.พนมไพร				
	กฟส.มหาชนะชัย				
	4.5 ประเมินผลการดำเนินงาน	กฟจ.ยส.และ	ไตรมาส 1-4	กฟจ.ยส.	ดำเนินการตามแผน กฟฉ.2 ใน
	กฟฉ.2	กฟฟ.ในสังกัด		กฟส.พนพ.	ไตรมาส 4
	กฟจ.ยโสธร			กฟส.มช.	
	กฟส.พนมไพร				
	กฟส.มหาชนะชัย				
	รายงานภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส				