

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562 (ฉบับบททบทวนครั้งที่ 3)

กฟผ.1

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

(Strategic Objective)

SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของ ทุกกลุ่มลูกค้า

ด้านลูกค้า

(Customer Value Proposition)

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์
และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล
- CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว
และรักษฐานลูกค้ารายสำคัญ

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์
และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล
- CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว
และรักษฐานลูกค้ารายสำคัญ

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร

- ความพึงพอใจของลูกค้า
กลุ่มเอกชนรายย่อย
กลุ่มเอกชนรายใหญ่
กลุ่มราชการ,รัฐวิสาหกิจ
- ความพึงพอใจลูกค้า Key Account, High Valua

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.32
- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.35
- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.27
- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.29
- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.31

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้าของสายงานการไฟฟ้า ภาค 2
- ความพึงพอใจลูกค้า
กลุ่มเอกชนรายย่อย
กลุ่มเอกชนรายใหญ่
กลุ่มราชการ,รัฐวิสาหกิจ
- ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้า Key Account, High Valua ★
- ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการการแก้ไขปัญหา
ไฟฟ้าดับ/ไฟฟ้ตก/ไฟฟ้าขัดข้องให้แก่ลูกค้า★

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.37
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ.....
- ไม่น้อยกว่าระดับ
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ

8. แผนงานโครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 หน่วยงาน ดำเนินการ	11 ช่วงเวลาดำเนินการ และหรือ ปริมาณงานในไตรมาส				12 หน่วยงาน หลัก
			1	2	3	4	
1. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	1.1 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำสถิติข้อร้องเรียนที่สูงสุดประเภทสูงสุดปี 2561						
	มาวิเคราะห์หาสาเหตุ และวางแผนการแก้ไข/ป้องกัน						
	1.1.1 วิเคราะห์หาสาเหตุข้อร้องเรียน จากผลข้อร้องเรียนปี 2561 และจัดทำแผน	กฟผ.ชั้น 1-3					กบล.
	การแก้ไข/ป้องกัน สาเหตุข้อร้องเรียน 3 ลำดับแรก						
	กฟผ.1 1 ครั้ง		1 ครั้ง				
	ผลส.กบล.ณ.1 จะแจ้งแผนการแก้ไข/ป้องกันให้แต่ละ กฟผ. ดำเนินการฯ						
	1.1.2 ดำเนินการแก้ไข/ป้องกัน ตามข้อ 1.1.1	กฟผ.ชั้น 1-3					กบล.
	กฟผ.1 100%				1 ครั้ง		
	กฟผ.ชั้น 1-3 รายงานภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส 3						

1. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ)	1.2 ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า (ไฟตกไฟดับ) ให้แล้วเสร็จทุกราย	กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.					กบล.
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	ติดตามผลการดำเนินการทุกไตรมาส						
	กฟฉ.1 100%					100%	
	กฟฉ.อุดรธานี					100%	
	กฟส.บ้านผือ					100%	
	กฟส.หนองวัวซอ					100%	
	กฟส.กุดจับ					100%	
	กฟฉ.อุดรธานี (รวมสังกัด)					100%	
	กฟฉ.หนองคาย					100%	
	กฟส.ท่าบ่อ					100%	
	กฟส.โพนพิสัย					100%	
	กฟฉ.หนองคาย (รวมสังกัด)					100%	
	กฟฉ.ขอนแก่น					100%	
	กฟส.น้ำพอง					100%	
	กฟส.กระนวน					100%	
	กฟฉ.ขอนแก่น (รวมสังกัด)					100%	
	กฟฉ.เลย					100%	
	กฟส.วังสะพุง					100%	
	กฟส.เขื่องคาน					100%	
	กฟส.ด่านซ้าย					100%	
	กฟฉ.เลย (รวมสังกัด)					100%	
	กฟฉ.สกลนคร					100%	
	กฟส.อากาศอำนวย					100%	
	กฟฉ.สกลนคร (รวมสังกัด)					100%	
	กฟฉ.นครพนม					100%	
	กฟส.ธาตุพนม					100%	
	กฟส.นาแก					100%	
	กฟส.บ้านแพง					100%	
	กฟฉ.นครพนม (รวมสังกัด)					100%	
	กฟอ.ชุมแพ					100%	
	กฟส.ภูเวียง					100%	
	กฟส.หนองเรือ					100%	
	กฟอ.ชุมแพ (รวมสังกัด)					100%	
	กฟอ.กุมภวาปี (รวมสังกัด)					100%	
	กฟอ.หนองหาน					100%	
	กฟส.บ้านดุง					100%	
	กฟอ.หนองหาน (รวมสังกัด)					100%	
	กฟอ.พังโคน					100%	

	กฟส.วานรนิวาส					100%	
	กฟอ.พังโคน (รวมสังกัด)					100%	
	กฟจ.หนองบัวลำภู					100%	
	กฟส.ศรีบุญเรือง					100%	
	กฟส.นาแก					100%	
	กฟจ.หนองบัวลำภู (รวมสังกัด)					100%	
	กฟอ.บ้านไผ่					100%	
	กฟส.พล					100%	
	กฟส.มัญจาคีรี					100%	
	กฟส.หนองสองห้อง					100%	
	กฟอ.บ้านไผ่ (รวมสังกัด)					100%	
	กฟจ.บึงกาฬ					100%	
	กฟส.เซกา					100%	
	กฟจ.บึงกาฬ (รวมสังกัด)					100%	
	กฟจ.ขอนแก่น 2					100%	
	กฟส.บ้านฝาง					100%	
	กฟจ.ขอนแก่น 2 (รวมสังกัด)					100%	
	กฟจ.อุดรธานี 2					100%	
	กฟส.เพ็ญ					100%	
	กฟจ.อุดรธานี 2 (รวมสังกัด)					100%	
	กฟอ.สว่างแดนดิน (รวมสังกัด)					100%	
	ภายในไตรมาส 4 (ไม่รวมข้อร้องเรียนที่เกิดในไตรมาส 4 ปี 2562)						

2. แผนงานขยายผลปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์	2.1 จัดอบรมหลักสูตร Front Manager ให้ กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.	กบว.(ก2)					กบว.(ก2)
งานบริการลูกค้า (Front Manager)	ภาค 2 1 ครั้ง						
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน NH1: Smart Workforce)	ดำเนินการแล้วเมื่อวันที่ 15-16 มกราคม 2562 ณ โรงแรมกรีน โฮเทล แอนด์ รีสอร์ท จ.ขอนแก่น						
	2.2 ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน (KPI) ของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า	กฟฟ.ชั้น 1-3					กบล.
	(Front manager) ตามคู่มือการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า						
	กฟฉ.1 ทุกไตรมาส		1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	
	กฟฟ.ชั้น 1-3 รายงานผลให้ ผลส.กบล. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส						
	2.3 จัดอบรมหลักสูตรการบริการด้วยใจ (Service mind) ให้กับพนักงานที่ติดต่อกับ	กบล.					กบล.
	ลูกค้าโดยตรง เช่น กลุ่มพนักงาน Front Office, พนักงาน E/O เป็นต้น						
	กฟฉ.1 1 ครั้ง (ภายในเดือน พ.ค. 2562)			1 ครั้ง			
	2.4 จัดอบรม/OJT การบริการด้วยใจ (Service mind) ให้กับตัวแทน เช่น ตัวแทนตัด	กฟฟ.ชั้น 1-3					กบล.
	ต่อกลับมิเตอร์, ตัวแทนตัดต้นไม้, ตัวแทนติดตั้ง รื้อถอน สับเปลี่ยน มิเตอร์ เป็นต้น						
	กฟฉ.1 1 ครั้ง		1 ครั้ง				
	กฟจ.อุดรธานี (รวมสังกัด) 1 ครั้ง		1 ครั้ง				
	กฟจ.หนองคาย (รวมสังกัด) 1 ครั้ง		1 ครั้ง				
	กฟจ.ขอนแก่น (รวมสังกัด) 1 ครั้ง		1 ครั้ง				
	กฟจ.เลย (รวมสังกัด) 1 ครั้ง		1 ครั้ง				
	กฟจ.สกลนคร (รวมสังกัด) 1 ครั้ง		1 ครั้ง				
	กฟจ.นครพนม (รวมสังกัด) 1 ครั้ง		1 ครั้ง				
	กฟอ.ชุมแพ (รวมสังกัด) 1 ครั้ง		1 ครั้ง				
	กฟอ.กุมภวาปี (รวมสังกัด) 1 ครั้ง		1 ครั้ง				
	กฟอ.หนองหาน (รวมสังกัด) 1 ครั้ง		1 ครั้ง				
	กฟอ.พังโคน (รวมสังกัด) 1 ครั้ง		1 ครั้ง				
	กฟจ.หนองบัวลำภู (รวมสังกัด) 1 ครั้ง		1 ครั้ง				
	กฟอ.บ้านไผ่ (รวมสังกัด) 1 ครั้ง		1 ครั้ง				
	กฟจ.บึงกาฬ (รวมสังกัด) 1 ครั้ง		1 ครั้ง				
	กฟจ.ขอนแก่น 2 (รวมสังกัด) 1 ครั้ง		1 ครั้ง				
	กฟจ.อุดรธานี 2 (รวมสังกัด) 1 ครั้ง		1 ครั้ง				
	กฟอ.สว่างแดนดิน (รวมสังกัด) 1 ครั้ง		1 ครั้ง				
	กฟฟ.ชั้น 1-3 จัดอบรมฯ ตัวแทนในพื้นที่ และรายงาน กบล.ฉ.1 ภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส 1						

3. แผนงานเพิ่มสมรรถนะทางด้านธุรกิจการตลาด	3.1 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ลงทะเบียนรับบริการผ่าน SMS (รายได้ใหม่ 100%)	กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.					กรท.
และการบริการขององค์กร	(เฉพาะผู้ใช้ไฟที่มีโทรศัพท์มือถือและมีความประสงค์ขอรับบริการ SMS)						
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	กฟผ.1 100% ของผู้ใช้บริการ		100%	100%	100%	100%	
	กฟจ.อุดรธานี 100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.บ้านผือ 100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.หนองวัวซอ 100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.กุดจับ 100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟจ.อุดรธานี (รวมสังกัด) 100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟจ.หนองคาย 100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.ท่าบ่อ 100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.โพนพิสัย 100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟจ.หนองคาย (รวมสังกัด) 100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟจ.ขอนแก่น 100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.น้ำพอง 100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.กระนวน 100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟจ.ขอนแก่น (รวมสังกัด) 100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟจ.เลย 100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.วังสะพุง 100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.เขื่องคาน 100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.ด่านซ้าย 100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟจ.เลย (รวมสังกัด) 100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟจ.สกลนคร 100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.อากาศอำนวย 100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟจ.สกลนคร (รวมสังกัด) 100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟจ.นครพนม 100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.ธาตุพนม 100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.นาแก 100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.บ้านแพง 100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟจ.นครพนม (รวมสังกัด) 100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟอ.ชุมแพ 100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.ภูเวียง 100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.หนองเรือ 100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟอ.ชุมแพ (รวมสังกัด) 100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟอ.กุมภวาปี (รวมสังกัด) 100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟอ.หนองหาน 100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.บ้านดุง 100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟอ.หนองหาน (รวมสังกัด) 100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟอ.พังโคน 100%		100%	100%	100%	100%	

	กฟส.วานรนิวาส	100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟอ.พังโคน (รวมสังกัด)	100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟจ.หนองบัวลำภู	100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.ศรีบุญเรือง	100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.นาแก	100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟจ.หนองบัวลำภู (รวมสังกัด)	100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟอ.บ้านไผ่	100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.พล	100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.มัญจาคีรี	100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.หนองสองห้อง	100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟอ.บ้านไผ่ (รวมสังกัด)	100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟจ.บึงกาฬ	100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.เซกา	100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟจ.บึงกาฬ (รวมสังกัด)	100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟจ.ขอนแก่น 2	100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.บ้านฝาง	100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟจ.ขอนแก่น 2 (รวมสังกัด)	100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟจ.อุดรธานี 2	100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟส.เพ็ญ	100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟจ.อุดรธานี 2 (รวมสังกัด)	100%		100%	100%	100%	100%	
	กฟอ.สว่างแดนดิน (รวมสังกัด)	100%		100%	100%	100%	100%	

	3.2 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice สำหรับลูกค้ารายใหญ่							
	โดยการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน E-mail หรือโทรสารแบบอัตโนมัติ							
	3.2.1 เชิญชวนให้ลูกค้ารายใหญ่ให้ใช้บริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice		กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.					กรท.
	(รายได้ไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนลูกค้ารายใหญ่ทั้งหมด)							
	กฟฉ.1	3,492 ราย				3,492		
	กฟจ.อุดรธานี	252				252		
	กฟส.บ้านผือ	68				68		
	กฟส.หนองวัวซอ	15				15		
	กฟส.กุฉินารายณ์	15				15		
	กฟจ.อุดรธานี (รวมสังกัด)	350				350		
	กฟจ.หนองคาย	171				171		
	กฟส.ท่าบ่อ	47				47		
	กฟส.โพนพิสัย	40				40		
	กฟจ.หนองคาย (รวมสังกัด)	257				257		
	กฟจ.ขอนแก่น	420				420		
	กฟส.น้ำพอง	69				69		
	กฟส.กระนวน	37				37		
	กฟจ.ขอนแก่น (รวมสังกัด)	525				525		
	กฟจ.เลย	183				183		
	กฟส.วังสะพุง	83				83		
	กฟส.เขียงคาน	35				35		
	กฟส.ด่านซ้าย	20				20		
	กฟจ.เลย (รวมสังกัด)	320				320		
	กฟจ.สกลนคร	252				252		
	กฟส.อากาศอำนวย	6				6		
	กฟจ.สกลนคร (รวมสังกัด)	257				257		
	กฟจ.นครพนม	177				177		
	กฟส.ธาตุพนม	30				30		
	กฟส.นาแก	9				9		
	กฟส.บ้านแพง	11				11		
	กฟจ.นครพนม (รวมสังกัด)	226				226		
	กฟอ.ชุมแพ	92				92		
	กฟส.ภูเวียง	15				15		
	กฟส.หนองเรือ	20				20		
	กฟอ.ชุมแพ (รวมสังกัด)	127				127		
	กฟอ.กุมภวาปี (รวมสังกัด)	81				81		
	กฟอ.หนองหาน	32				32		

	กฟส.บ้านดุง	23				23		
	กฟอ.หนองหาน (รวมสังกัด)	55				55		
	กฟอ.พังโคน	44				44		
	กฟส.วานรนิวาส	30				30		
	กฟอ.พังโคน (รวมสังกัด)	74				74		
	กฟจ.หนองบัวลำภู	68				68		
	กฟส.ศรีบุญเรือง	23				23		
	กฟส.นาแก	28				28		
	กฟจ.หนองบัวลำภู (รวมสังกัด)	119				119		
	กฟอ.บ้านไผ่	107				107		
	กฟส.พล	53				53		
	กฟส.มัญจาคีรี	22				22		
	กฟส.หนองสองห้อง	10				10		
	กฟอ.บ้านไผ่ (รวมสังกัด)	191				191		
	กฟจ.บึงกาฬ	91				91		
	กฟส.เซกา	14				14		
	กฟจ.บึงกาฬ (รวมสังกัด)	105				105		
	กฟจ.ขอนแก่น 2	416				416		
	กฟส.บ้านฝาง	29				29		
	กฟจ.ขอนแก่น 2 (รวมสังกัด)	445				445		
	กฟจ.อุดรธานี 2	281				281		
	กฟส.เพ็ญ	34				34		
	กฟจ.อุดรธานี 2 (รวมสังกัด)	315				315		
	กฟอ.สว่างแดนดิน (รวมสังกัด)	48				48		

3. แผนงานเพิ่มสมรรถนะทางด้านธุรกิจการตลาด	3.2.2 เชิญชวนให้ลูกค้ารายใหญ่ใช้บริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice		กฟฟ.ชั้น 1-3,กฟส.					กรท.
และการบริการขององค์กร (ต่อ)	(รายใหม่100%)							
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	กฟผ.1	100%	ของผู้ใช้บริการ		100%	100%	100%	100%
	กฟจ.อุดรธานี	100%			100%	100%	100%	100%
	กฟส.บ้านผือ	100%			100%	100%	100%	100%
	กฟส.หนองวัวซอ	100%			100%	100%	100%	100%
	กฟส.กุฉินารายณ์	100%			100%	100%	100%	100%
	กฟจ.อุดรธานี (รวมสังกัด)	100%			100%	100%	100%	100%
	กฟจ.หนองคาย	100%			100%	100%	100%	100%
	กฟส.ท่าบ่อ	100%			100%	100%	100%	100%
	กฟส.โพนพิสัย	100%			100%	100%	100%	100%
	กฟจ.หนองคาย (รวมสังกัด)	100%			100%	100%	100%	100%
	กฟจ.ขอนแก่น	100%			100%	100%	100%	100%
	กฟส.น้ำพอง	100%			100%	100%	100%	100%
	กฟส.กระนวน	100%			100%	100%	100%	100%
	กฟจ.ขอนแก่น (รวมสังกัด)	100%			100%	100%	100%	100%
	กฟจ.เลย	100%			100%	100%	100%	100%
	กฟส.วังสะพุง	100%			100%	100%	100%	100%
	กฟส.เขื่องคาน	100%			100%	100%	100%	100%
	กฟส.ด่านซ้าย	100%			100%	100%	100%	100%
	กฟจ.เลย (รวมสังกัด)	100%			100%	100%	100%	100%
	กฟจ.สกลนคร	100%			100%	100%	100%	100%
	กฟส.อากาศอำนวย	100%			100%	100%	100%	100%
	กฟจ.สกลนคร (รวมสังกัด)	100%			100%	100%	100%	100%
	กฟจ.นครพนม	100%			100%	100%	100%	100%
	กฟส.ธาตุพนม	100%			100%	100%	100%	100%
	กฟส.นาแก	100%			100%	100%	100%	100%
	กฟส.บ้านแพง	100%			100%	100%	100%	100%
	กฟจ.นครพนม (รวมสังกัด)	100%			100%	100%	100%	100%
	กฟอ.ชุมแพ	100%			100%	100%	100%	100%
	กฟส.ภูเวียง	100%			100%	100%	100%	100%
	กฟส.หนองเรือ	100%			100%	100%	100%	100%
	กฟอ.ชุมแพ (รวมสังกัด)	100%			100%	100%	100%	100%
	กฟอ.กุมภวาปี (รวมสังกัด)	100%			100%	100%	100%	100%
	กฟอ.หนองหาน	100%			100%	100%	100%	100%
	กฟส.บ้านดุง	100%			100%	100%	100%	100%
	กฟอ.หนองหาน (รวมสังกัด)	100%			100%	100%	100%	100%
	กฟอ.พังโคน	100%			100%	100%	100%	100%

[illegible]

[illegible]