

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562 (ฉบับบททบทครั้งที่ 3)

ด้านลูกค้า

สายงานการไฟฟ้า ภาค 2 กฟจ.มหาสารคาม

(Customer Value Proposition)

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร

4. เป้าหมาย

(Strategic Objective)

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์

- ความพึงพอใจของลูกค้า

- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.32

SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของ ทุกกลุ่มลูกค้า

และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

กลุ่มเอชนรายย่อย

- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.35

CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว

กลุ่มเอชนรายใหญ่

- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.27

และรักษฐานลูกค้ารายสำคัญ

กลุ่มราชการ,รัฐวิสาหกิจ

- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.29

- ความพึงพอใจลูกค้า Key Account, High Valua

- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.31

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน

7. เป้าหมาย

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์

- ความพึงพอใจของลูกค้าของสายงานการไฟฟ้า ภาค 2

- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.37

และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

- ความพึงพอใจลูกค้า

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ

CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว

กลุ่มเอชนรายย่อย

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ

และรักษฐานลูกค้ารายสำคัญ

กลุ่มเอชนรายใหญ่

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	แผนก / ตำแหน่ง ที่รับผิดชอบ	ผลดำเนินการ							
				ไตรมาสที่ 1				ทั้งปี			
				มค.	กพ.	มีค.	รวม	รวม	%	คงเหลือ	%
1. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	1.1 กฟฟ.1-3,กฟส. นำสถิติข้อร้องเรียนที่สูงสุดประเภทสูงสุดปี 2561 มาวิเคราะห์หาสาเหตุ และวางแผนการแก้ไข/ป้องกัน	กฟฉ.1-2-3 ผวธ.(ก2)									
	1.1.1 วิเคราะห์หาสาเหตุข้อร้องเรียน จากผลข้อร้องเรียนปี 2561 และจัดทำแผน										
	การแก้ไข/ป้องกัน สาเหตุข้อร้องเรียน 3 ลำดับแรก										
	กฟฉ.2 1 ครั้ง จัดส่งให้ ผวธ.(ก2) ภายในวันที่ 31 มีนาคม 2562										
	กฟจ.มค. งานจดจ่ายไฟ ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์		ผบป.								
	กฟส.พยัคฆภูมิพิธ การให้บริการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้องล่าช้า		ผกป.								
	กฟส.วาปีปทุม งานจดจ่ายไฟ ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์		ผบง.								
	กฟส.โกสุมพิสัย คุณภาพไฟฟ้า (ไฟดับ)		ผกป.								
	กฟส.บรบือ งานจดจ่ายไฟ ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์		ผบง.								
	กฟส.เขียงยืน คุณภาพไฟฟ้า (ไฟดับ)		ผกป.								
	รวม										
	1.1.2 ดำเนินการแก้ไข/ป้องกัน ตามข้อ 1.1.1	กฟฉ.1-2-3									
	กฟฉ.2 100% จัดส่งให้ ผวธ.(ก2) ภายในวันที่ 13 กันยายน 2562	ผวธ.(ก2)									
	กฟจ.มค. งานจดจ่ายไฟ ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์		ผบป.								
	กฟส.พยัคฆภูมิพิธ การให้บริการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้องล่าช้า		ผกป.								
	กฟส.วาปีปทุม งานจดจ่ายไฟ ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์		ผบง.								

[illegible]

[illegible]

