

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 (ฉบับทบทวนครั้งที่ 3)

กฟจ.มหาสารคาม สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

(Strategic Objective)

SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า

ด้านลูกค้า

(Customer Value Proposition)

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์
และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

(Customer Service)

CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว
และรักษฐานลูกค้ารายสำคัญ (CRM)

CR3 สร้างประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer Experience)

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์
และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

(Customer Service)

CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว
และรักษฐานลูกค้ารายสำคัญ (CRM)

CR3 สร้างประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer Experience)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร

- ความพึงพอใจของลูกค้า
 - กลุ่มลูกค้ารายย่อย (บ้านอยู่อาศัย และพาณิชย์รายย่อย)
 - กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (อุตสาหกรรม และพาณิชย์รายใหญ่)
 - ภาครัฐและอื่น ๆ (ราชการ และรัฐวิสาหกิจ และอื่น ๆ)
- ร้อยละต้นทุนการให้บริการลูกค้าที่ลดลง
- ความสำเร็จในการวิเคราะห์และจัดฐานข้อมูลของ Potential Customer (Strategic และ Star) เพื่อกำหนด กลยุทธ์ทางการตลาดในกลุ่มธุรกิจเกี่ยวเนื่อง
 - ความพึงพอใจลูกค้า Key Account, High Valua
 - ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้าของสายงานการไฟฟ้า ภาค 2
- ความพึงพอใจลูกค้า
 - กลุ่มลูกค้ารายย่อย (บ้านอยู่อาศัย และพาณิชย์รายย่อย)
 - กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (อุตสาหกรรม และพาณิชย์รายใหญ่)
 - ภาครัฐและอื่น ๆ (ราชการ และรัฐวิสาหกิจ และอื่น ๆ)
- ร้อยละต้นทุนการให้บริการลูกค้าที่ลดลง μ
- ความพึงพอใจลูกค้า Key Account, High Valua
- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย	หน่วยนับ
1. แผนงานขยายผลปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์ งานบริการลูกค้า (Front Manager) (ต่อ) (นโยบาย KEEN 14 ด้าน NH1: Smart Workforce)	1.1 ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน (KPI) ของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า (Front manager) ตามคู่มือการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า		
	กฟฉ.2 รายงานภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส		
		กฟจ.มค.	รายงานภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส
		กฟส.พภ.	รายงานภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส
		กฟส.วป.	รายงานภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส
		กฟส.กสพ.	รายงานภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส
		กฟส.บบ.	รายงานภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส
		กฟส.ชยน.	รายงานภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส
2. แผนงานพัฒนาศักยภาพพนักงานในด้าน การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (นโยบาย KEEN 14 ด้าน NH1: Smart Workforce)	2.1 กฟฟ.ชั้น 1-3 จัดอบรม/OJT การบริการด้วยใจ (Service mind) ให้กับตัวแทน เช่น ตัวแทนตัด ต่อกลับมิเตอร์, ตัวแทนตัดต้นไม้, ตัวแทนติดตั้ง รื้อถอน สับเปลี่ยน มิเตอร์ เป็นต้น		
(แผนการดำเนินงาน กฟภ. ปี2563)	กฟฉ.2 1 ครั้ง ภายในไตรมาส 3-4		
		เข้าร่วมอบรมฯ	
		กฟจ.มค.	1 ครั้ง
		กฟส.พภ.	1 ครั้ง
		กฟส.วป.	1 ครั้ง
		กฟส.กสพ.	1 ครั้ง
		กฟส.บบ.	1 ครั้ง
		กฟส.ชยน.	1 ครั้ง

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย	หน่วยนับ
3.แผนงานพัฒนาการให้บริการลูกค้า	3.1 ทุก กฟฟ. จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิญชวนลูกค้ารับบริการผ่าน Internet และ		
ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล	PEA smart plus		
(แผนการดำเนินงาน กฟภ. ปี2563)			
	กฟฉ.2 จัดกิจกรรม 3 ครั้ง/ไตรมาส		
	กฟฉ.มค.	3	ครั้ง / ไตรมาส
	กฟส.พภ.	3	ครั้ง / ไตรมาส
	กฟส.วป.	3	ครั้ง / ไตรมาส
	กฟส.กสพ.	3	ครั้ง / ไตรมาส
	กฟส.บบ.	3	ครั้ง / ไตรมาส
	กฟส.ชนน.	3	ครั้ง / ไตรมาส
4.แผนงานพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจ	4.1 การให้บริการทางธุรกิจเพื่ออำนวยความสะดวกให้บริการขอใช้ไฟฟ้า		
ตามแนวทาง Doing Business : World Bank	ตามแนวทาง (Doing Business : World Bank) ให้กับลูกค้าประเภทธุรกิจ		
(แผนการดำเนินงาน กฟภ. ปี2563)	อุตสาหกรรม สามารถดำเนินการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว และคล่องตัวยิ่งขึ้น		
	ดำเนินการภายใน 20 วันปฏิทิน		
	(ติดตั้งมิเตอร์ 3 เฟส 30(100) หรือติดตั้งหม้อแปลงไม่เกิน 250 kVA)		
	กฟฉ.2 100% รายงานภายใน 10 วัน หลังสิ้นเดือน	รายงานภายใน 10 วัน หลังสิ้นเดือน 100%	
		รายงานภายใน 10 วัน หลังสิ้นเดือน	
	กฟฉ.มค.	100	%
	กฟส.พภ.	100	%
	กฟส.วป.	100	%
	กฟส.กสพ.	100	%
	กฟส.บบ.	100	%
	กฟส.ชนน.	100	%

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย	หน่วยนับ
5.แผนงานสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	5.1 การให้บริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายกับลูกค้ารายสำคัญ (ตามคู่มือ KAMT)		
Key Account			
(แผนการดำเนินงาน กฟภ. ปี2563)	กฟฉ.2230รายรายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส		
		รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	
	กฟจ.มค.	15	ราย
	กฟส.พภ.	10	ราย
	กฟส.วป.	-	ราย
	กฟส.กสพ.	2	ราย
	กฟส.บบ.	10	ราย
	กฟส.ชยท.	3	ราย
6. แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน	6.1 ทุก กฟฟ. ดำเนินการระบุสถานะการปิดข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ และอื่น ๆ		
(แผนการดำเนินงาน กฟภ. ปี 2563)	ด้านคุณภาพไฟฟ้า (แก้ไขปัญหาลิ้นสุด/จำเป็นต้องวางแผนแก้ไขต่อ) ลงในเอกสาร VOC 03		
	พร้อมแนบเอกสารในระบบ PEA VOC SYSTEM ทุกครั้งที่มีการปิดข้อร้องเรียน		
	กฟฉ.2100%เริ่มดำเนินการตามแนวทางฯ ตั้งแต่วันที่มกราคม 2563		
	กฟจ.มค.	100	%
	กฟส.พภ.	100	%
	กฟส.วป.	100	%
	กฟส.กสพ.	100	%
	กฟส.บบ.	100	%
	กฟส.ชยท.	100	%

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย	หน่วยนับ
6. แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน (แผนการดำเนินงาน กฟผ. ปี 2563)	6.2 ตรวจสอบและคัดกรองข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ และอื่น ๆ ด้านคุณภาพไฟฟ้า		
	ที่ปิดข้อร้องเรียนแล้วจากระบบ PEA VOC SYSTEM แต่ยังไม่ได้ดำเนินการแก้ไข		
	(ให้ดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จ)		
	กฟผ.2 รายงานงานที่คงเหลือทุกไตรมาส		
	กฟจ.มค.	รายงานงานที่คงเหลือทุกไตรมาส	
	กฟส.พภ.	รายงานงานที่คงเหลือทุกไตรมาส	ราย
	กฟส.วป.	รายงานงานที่คงเหลือทุกไตรมาส	ราย
	กฟส.กสพ.	รายงานงานที่คงเหลือทุกไตรมาส	ราย
	กฟส.บบ.	รายงานงานที่คงเหลือทุกไตรมาส	ราย
	กฟส.ชยน.	รายงานงานที่คงเหลือทุกไตรมาส	ราย
7. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service) (เกณฑ์ Enables ข้อ 4.3)	7.1 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าแต่ละกลุ่ม (ความต้องการ ความคาดหวัง		
	ความไม่พึงพอใจ/ ร้องเรียน/ข้อร้องขอ ความพึงพอใจ/ข้อชื่นชม และข้อเสนอแนะ)		
	ปี 2563 ในแต่ละช่องทาง ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส		
	7.1.1 การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์ (Voice-based) (VOC-03-005)		
	โทรศัพท์สำนักงาน		
	1129 PEA Call Center		
	กฟผ.2 รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส		
	กฟจ.มค.	รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	วัน
	กฟส.พภ.	รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	วัน
	กฟส.วป.	รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	วัน
	กฟส.กสพ.	รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	วัน
	กฟส.บบ.	รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	วัน
	กฟส.ชยน.	รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	

[illegible]

[illegible]

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย	หน่วยนับ
7. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ)	7.2.2 ดำเนินการตามแผนการปรับปรุงกระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติการ		
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	จากข้อมูลเสียงของลูกค้า		
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.4)			
	กฟฉ.2 100% รายงานภายในวันที่ 20 พ.ย. 2563		
		รายงานภายในวันที่ 20 พ.ย. 2563	
	กฟจ.มค.	100	%
	กฟส.พภ.	100	%
	กฟส.วป.	100	%
	กฟส.กสพ.	100	%
	กฟส.บบ.	100	%
	กฟส.ชยน.	100	%
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.14.2)	7.3 ดำเนินการปิดข้อร้องเรียนทั่วไปได้ภายใน 15 วัน		
	กฟฉ.2 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 70		
	กฟจ.มค.	ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 70	วัน
	กฟส.พภ.	ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 70	วัน
	กฟส.วป.	ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 70	วัน
	กฟส.กสพ.	ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 70	วัน
	กฟส.บบ.	ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 70	วัน
	กฟส.ชยน.	ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 70	วัน

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย	หน่วยนับ
7. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ) (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service) (เกณฑ์ Enables ข้อ 4.14.1)	7.4 ดำเนินการปิดข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วัน		
	กฟฉ.2 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 100		
		กฟจ.มค. ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 100	วัน
		กฟส.พภ. ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 100	วัน
		กฟส.วป. ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 100	วัน
		กฟส.กสพ. ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 100	วัน
		กฟส.บบ. ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 100	วัน
		กฟส.ชยท. ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 100	วัน
7. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ) (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service) (เกณฑ์ Enables ข้อ 4.14.3)	7.5 ดำเนินการปิดข้อร้องเรียนประเภทต่างๆ ดังนี้		
	- ข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน		
	- ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน		
	- ข้อร้องเรียนด้านการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน		
	- ข้อร้องเรียนด้านการถูกงดจ่ายไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน		
	- ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมพนักงาน ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน		
	- ข้อร้องเรียนด้านอื่นๆ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน		
	กฟฉ.2 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 85		
		กฟจ.มค. ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 85	วัน
		กฟส.พภ. ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 85	วัน
		กฟส.วป. ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 85	วัน
		กฟส.กสพ. ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 85	วัน
		กฟส.บบ. ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 85	วัน
		กฟส.ชยท. ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 85	วัน

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย	หน่วยนับ
7. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ)	7.6 ระดับความสำเร็จของแผน/แนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน		
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	และแผนการสนับสนุนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า		
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.15.1)	7.6.1 จัดทำแผน/แนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า		
	และนำเสนอที่ประชุมผู้บริหาร กฟข.		
	กฟฉ.2 ภายในวันที่ 20 เมษายน 2563		
	กฟจ.มค.	สนับสนุนข้อมูลให้ กฟฉ.2	แผน
	กฟส.พภ.	สนับสนุนข้อมูลให้ กฟฉ.2	แผน
	กฟส.วป.	สนับสนุนข้อมูลให้ กฟฉ.2	แผน
	กฟส.กสพ.	สนับสนุนข้อมูลให้ กฟฉ.2	แผน
	กฟส.บบ.	สนับสนุนข้อมูลให้ กฟฉ.2	แผน
	กฟส.ชยน.	สนับสนุนข้อมูลให้ กฟฉ.2	
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.15.1)	7.6.2 รายงานผลตามแผน/แนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า		
	กฟฉ.2 รายงานภายในวันที่ 20 พฤศจิกายน 2563		
	กฟจ.มค.	รายงานภายในวันที่ 20 พฤศจิกายน 2563	แผน
	กฟส.พภ.	รายงานภายในวันที่ 20 พฤศจิกายน 2563	แผน
	กฟส.วป.	รายงานภายในวันที่ 20 พฤศจิกายน 2563	แผน
	กฟส.กสพ.	รายงานภายในวันที่ 20 พฤศจิกายน 2563	แผน
	กฟส.บบ.	รายงานภายในวันที่ 20 พฤศจิกายน 2563	แผน
	กฟส.ชยน.	รายงานภายในวันที่ 20 พฤศจิกายน 2563	

[illegible]

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย	หน่วยนับ
8.แผนงานขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า	8.1.1.2 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์ความพึงพอใจ/ข้อคิดเห็น/ความต้องการ/ข้อเสนอแนะ		
(PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์	จากการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าให้คณะทำงานด้าน การบริการลูกค้า ทุกไตรมาส		
(Customer Relationship Management : CRM)			
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	กฟฉ.2 รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส		
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.6.1)			
	กฟฉ.มค.	รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	วัน
	กฟส.พภ.	รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	วัน
	กฟส.วป.	รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	วัน
	กฟส.กสพ.	รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	วัน
	กฟส.บบ.	รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	วัน
	กฟส.ชยน.	รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.6.2)	8.1.2 นำข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า จากระบบประเมินความพึงพอใจ (Smile Box)		
	มาสรุปวิเคราะห์และรายงานผล ทุกไตรมาส		
	กฟฉ.2 รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส		
	กฟฉ.มค.	รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	
	กฟส.พภ.	รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	ราย
	กฟส.วป.	รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	ราย
	กฟส.กสพ.	รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	ราย
	กฟส.บบ.	รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	ราย
	กฟส.ชยน.	รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	ราย

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย	หน่วยนับ
8.แผนงานขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า	8.2 เพิ่มสัดส่วนจำนวนลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจ ผ่านระบบกล่อง		
(PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์	ประเมินความพึงพอใจ(Smile Box) เทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60		
(Customer Relationship Management : CRM)(ต่อ)	(ยกเว้นช่วงสถานการณ์ Covid 19)		
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	กฟฉ.2 รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส		
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.7)			
	กฟจ.มค.	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60	ร้อยละ
	กฟส.พภ.	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60	ราย
	กฟส.วป.	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60	ราย
	กฟส.กสพ.	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60	ราย
	กฟส.บบ.	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60	ราย
	กฟส.ชยน.	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60	ราย
	8.3 ระดับความสำเร็จการสรุปผลดำเนินการและการควบคุมติดตามแผน		
	และคู่มือกระบวนการสร้างและการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า		
	ส่งให้คณะทำงานด้านการบริการลูกค้า ทุกไตรมาส		
	8.3.1 สรุปรายงานการสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น		
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.10.2)	/แหล่งข้อมูลอื่นๆ (ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายทุกขนาด)		
	กฟฉ.2 รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส		
	กฟจ.มค.	รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	วัน
	กฟส.พภ.	รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	วัน
	กฟส.วป.	รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	วัน
	กฟส.กสพ.	รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	วัน
	กฟส.บบ.	รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	วัน
	กฟส.ชยน.	รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	วัน

8. แผนงานโครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย	หน่วยนับ	
8.แผนงานขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM)(ต่อ)	8.3.2 การเยี่ยมเยือนลูกค้า high value และ/หรือลูกค้ารายสำคัญอื่น กฟฉ.2 230 ราย/ปี รายงานภายใน			
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service) (เกณฑ์ Enables ข้อ 4.10.3)	15 วันหลังสิ้นไตรมาส			
		กฟจ.มค.	15	ราย/ปี
		กฟส.พภ.	10	ราย/ปี
		กฟส.วป.	-	ราย/ปี
		กฟส.กสพ.	2	ราย/ปี
		กฟส.บบ.	10	ราย/ปี
		กฟส.ชยน.	3	ราย/ปี
8.แผนงานขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM)(ต่อ)	8.3.3 เยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญโดยผู้บริหารระดับสูง/หรือผู้แทนของหน่วยงาน (รผก.(ภ2),อข.ฉ.1-3, ผจก.)) พร้อม สรุปรายงานความต้องการและแนวทางแก้ไข			
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service) (เกณฑ์ Enables ข้อ 4.10.3)	กฟฉ.2 (อข., ผจก., กฟฟ.1-3) 87 ราย/ไตรมาส รายงานภายใน			
	15วันหลังสิ้นไตรมาส			
		กฟจ.มค.	20	ราย/ไตรมาส
		กฟส.พภ.	-	ราย/ไตรมาส
		กฟส.วป.	-	ราย/ไตรมาส
		กฟส.กสพ.	-	ราย/ไตรมาส
		กฟส.บบ.	-	ราย/ไตรมาส
		กฟส.ชยน.	-	ราย/ไตรมาส

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย	หน่วยนับ
8.แผนงานขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า	8.3.4 พนักงาน KAMR สรุปวิเคราะห์ปัญหา/ความต้องการลูกค้า high value		
(PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์	และ/หรือลูกค้ารายสำคัญอื่น จากข้อมูลในระบบบริหารลูกค้า CRM Plus		
(Customer Relationship Management : CRM)(ต่อ)	(บันทึกข้อมูลทุกรายที่เข้าเยี่ยมตามข้อ 8.3.2) ไตรมาสละ1 ครั้ง		
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	ราย/ปี		
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.10.1)	กฟฉ.2 230 ราย/ปี รายงานภายใน		
	15 วันหลังสิ้นไตรมาส		
	ราย/ปี		
	กฟจ.มค.	15	ราย/ปี
	กฟส.พภ.	10	ราย/ปี
	กฟส.วป.	-	ราย/ปี
	กฟส.กสพ.	2	ราย/ปี
	กฟส.บบ.	10	ราย/ปี
	กฟส.ชยน.	3	ราย/ปี
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.10.4)	8.4 จัดสัมมนาลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม กลุ่มพาณิชย์ และหน่วยงานราชการรายใหญ่		
	กฟฉ.2 กฟจ.ละ 1 ครั้ง		
	กฟจ.มค.	1	ครั้ง
	กฟส.พภ.	เชิญชวนลูกค้าเข้าร่วมประชุมฯ	
	กฟส.วป.	เชิญชวนลูกค้าเข้าร่วมประชุมฯ	
	กฟส.กสพ.	เชิญชวนลูกค้าเข้าร่วมประชุมฯ	
	กฟส.บบ.	เชิญชวนลูกค้าเข้าร่วมประชุมฯ	
	กฟส.ชยน.	เชิญชวนลูกค้าเข้าร่วมประชุมฯ	

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 (ฉบับทบทวนครั้งที่ 3)
กฟจ.มหาสารคาม สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

(Strategic Objective)

SO4 การเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจขององค์กร โดยสร้าง Advantaged Portfolio

ด้านลูกค้า
(Customer Value Proposition)

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

NM1 ส่งเสริมการลงทุนและใช้ประโยชน์ความร่วมมือ
เพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร

- ความสำเร็จของแผนการดำเนินธุรกิจเกี่ยวเนื่อง
- รายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

NM1 ส่งเสริมการลงทุนและใช้ประโยชน์ความร่วมมือ
เพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน

- รายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย	หน่วยนับ
9.แผนงานเพิ่มรายได้จากธุรกิจที่เกี่ยวข้องของ PEA	9.1 ทบทวนกลยุทธ์, เป้าหมาย และแผนงานด้านการตลาด		
และ Doing Business	ภาค 2 คณะทำงานดำเนินงานธุรกิจเสริมและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง กำหนด กลยุทธ์		
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน EB2 : PEA Product)	เป้าหมายและแผนงาน ภายในเดือนเมษายน 2563		
	9.2 ดำเนินการตามกลยุทธ์ เป้าหมาย และแผนงานด้านการตลาด		
	กฟจ.2 100%		
	กฟจ.มค.	สนับสนุนข้อมูลให้ กฟจ.2	
	กฟส.พก.	สนับสนุนข้อมูลให้ กฟจ.2	
	กฟส.วป.	สนับสนุนข้อมูลให้ กฟจ.2	
	กฟส.กสพ.	สนับสนุนข้อมูลให้ กฟจ.2	
	กฟส.บบ.	สนับสนุนข้อมูลให้ กฟจ.2	
	กฟส.ชยน.	สนับสนุนข้อมูลให้ กฟจ.2	

[illegible]