

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562 (ฉบับบททวนครั้งที่ 3)

กฟผ.2 อุบลราชธานี

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

(Strategic Objective)

SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของ ทุกกลุ่มลูกค้า

ด้านลูกค้า

(Customer Value Proposition)

2. กลุ่มระดับองค์กร

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์

และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว

และรักษฐานลูกค้ารายสำคัญ

5. กลุ่มระดับสายงาน

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์

และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว

และรักษฐานลูกค้ารายสำคัญ

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร

- ความพึงพอใจของลูกค้า

กลุ่มเอกชนรายย่อย

กลุ่มเอกชนรายใหญ่

กลุ่มราชการ,รัฐวิสาหกิจ

- ความพึงพอใจลูกค้า Key Account, High Valua

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้าของสายงานการไฟฟ้า ภาค 2

- ความพึงพอใจลูกค้า

กลุ่มเอกชนรายย่อย

กลุ่มเอกชนรายใหญ่

กลุ่มราชการ,รัฐวิสาหกิจ

- ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้า Key Account, High Valua

- ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการการแก้ไขปัญหา

ไฟฟ้าดับ/ไฟฟ้าตก/ไฟฟ้าขัดข้องให้แก่ลูกค้า★

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงาน หลัก
1. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	1.1 กฟผ.1-3,กฟส. นำสถิติข้อร้องเรียนที่สูงสุดประเภทสูงสุดปี 2561 มาวิเคราะห์หาสาเหตุ และวางแผนการแก้ไข/ป้องกัน	กฟผ.1-2-3 ผวธ.(ก2)	เม.ย. 2562	กบส.ผวธ. กฟผ.ชั้น 1-3
	1.1.1 วิเคราะห์หาสาเหตุข้อร้องเรียน จากผลข้อร้องเรียนปี 2561 และจัดทำแผน			กฟส.
	การแก้ไข/ป้องกัน สาเหตุข้อร้องเรียน 3 ลำดับแรก			กบว.(ก2)

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงาน หลัก
	กฟผ.2 1 ครั้ง จัดส่งให้ ผวธ.(ก2) ภายในวันที่ 31 มีนาคม 2562			
	กฟจ.อบ. การให้บริการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้องล่าช้า			
	กฟส.ม่วงสามสิบ คุณภาพไฟฟ้า (ไฟตก)			
	กฟส.เขื่องใน คุณภาพไฟฟ้า (ไฟดับ)			
	กฟจ.ศก. คุณภาพไฟฟ้า (ไฟดับ)			
	กฟส.อุทุมพรพิสัย คุณภาพไฟฟ้า (ไฟดับ)			
	กฟส.ขุขันธ์ คุณภาพไฟฟ้า (ไฟตก)			
	กฟส.ราชธิไล คุณภาพไฟฟ้า (ไฟดับ)			
	กฟส.กันทรารมย์ การให้บริการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้องล่าช้า			
	กฟจ.ยส. คุณภาพไฟฟ้า (ไฟดับ)			
	กฟส.พนมไพร คุณภาพไฟฟ้า (ไฟตก)			
	กฟส.มหาชนะชัย คุณภาพไฟฟ้า (ไฟตก)			
	กฟจ.มค. งานงดจ่ายไฟ ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์			
	กฟส.พยัคฆภูมิพิสัย การให้บริการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้องล่าช้า			
	กฟส.วาปีปทุม งานงดจ่ายไฟ ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์			
	กฟส.โกสุมพิสัย คุณภาพไฟฟ้า (ไฟดับ)			
	กฟส.บรบือ งานงดจ่ายไฟ ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์			
	กฟส.เขียวยิน คุณภาพไฟฟ้า (ไฟดับ)			
	กฟจ.กส. การให้บริการต่อกลับมิเตอร์ล่าช้า			
	กฟส.หนองกุงศรี คุณภาพไฟฟ้า (ไฟดับ)			

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงาน หลัก
	กฟส.ยางตลาด คุณภาพไฟฟ้า (ไผ่ดับ)			
	กฟจ.รอ. พฤติกรรมพนักงานพูดจาไม่สุภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ (ตัวแทนจุดหน่วย/ PEA Shop)			
	กฟส.สุวรรณภูมิ พฤติกรรมพนักงานพูดจาไม่สุภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ (ตัวแทนจุดหน่วย)			
	กฟส.เกษตรวิสัย งานงดจ่ายไฟ ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์			
	กฟส.อาจสามารถ พฤติกรรมพนักงาน ไม่เต็มใจให้บริการ (ห้องเวรแก่ไฟ)			
	กฟจ.มท. การจดหน่วย ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า			
	กฟส.คำชะอี คุณภาพไฟฟ้า (ไผ่ดับ)			
	กฟจ.อจ. งานงดจ่ายไฟ ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์			
	กฟส.เลิงนกทา การจดหน่วย ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า			
	กฟอ.สธ. พฤติกรรมพนักงานพูดจาไม่สุภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ (ตัวแทนจุดหน่วย)			
	กฟส.โพนทอง พฤติกรรมพนักงาน ไม่เต็มใจให้บริการ (ห้องเวรแก่ไฟ)			
	กฟอ.สตจ. พฤติกรรมพนักงานพูดจาไม่เต็มใจให้บริการ (ตัวแทนจุดหน่วย)			
	กฟส.กุดฉิม การให้บริการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้องล่าช้า			
	กฟอ.กล. การให้บริการต่อกลับมิเตอร์ล่าช้า			
	กฟส.ขุนหาญ คุณภาพไฟฟ้า (ไผ่ดับ)			
	กฟอ.ดอ. คุณภาพไฟฟ้า (ไฟตก)			
	กฟส.น้ำยืน การให้บริการต่อกลับมิเตอร์ล่าช้า			
	กฟส.บุญศรี การให้บริการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้องล่าช้า			
	กฟอ.วรช. คุณภาพไฟฟ้า (ไฟตก)			
	กฟส.พิบูลมังสาหาร คุณภาพไฟฟ้า (ไผ่ดับ)			
	กฟอ.ตผ. คุณภาพไฟฟ้า (ไฟตก)			
	กฟส.เขมราฐ คุณภาพไฟฟ้า (ไผ่ดับ)			

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงาน หลัก
1. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ) (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	1.1.2 ดำเนินการแก้ไข/ป้องกัน ตามข้อ 1.1.1	กฟฉ.1-2-3	ไตรมาส 4	กบล.ฟวบ.
		ฟวธ.(ก2)		กฟฟ.ชั้น 1-3
	กฟฉ.2 100% จัดส่งให้ ฟวธ.(ก2) ภายในวันที่ 13 กันยายน 2562			กฟส.
				กบว.(ก2)
	1.2 ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า (ไฟตกไฟดับ) ให้แล้วเสร็จทุกราย	กฟฉ.1-2-3	ไตรมาส 1-4	กบล.ฟวบ.
	ติดตามผลการดำเนินการทุกไตรมาส	ฟวธ.(ก2)		กฟฟ.ชั้น 1-3
				กฟส.
	กฟฉ.2 100% } ภายในไตรมาส 4			
	(ไม่รวมข้อร้องเรียนที่เกิดในไตรมาส 4 ปี 2562)			
2. แผนงานขยายผลปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์ งานบริการลูกค้า (Front Manager)	2.1 จัดอบรมหลักสูตร Front Manager ให้ กฟฟ.ชั้น1-3 และ กฟส.	กฟฉ.1-2-3	ไตรมาส 2	กบว.(ก2)
		ฟวธ.(ก2)		
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน NH1: Smart Workforce)	กฟฉ.2 - ครั้ง ภายในไตรมาส 2			
	ฟวธ.ก2 ดำเนินการ			
	2.2 ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน (KPI) ของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า	กฟฉ.1-2-3	ไตรมาส 1-4	กบล.ฟวบ.
	(Front manager) ตามคู่มือการปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์งานบริการลูกค้า	ฟวธ.(ก2)		กฟฟ.ชั้น 1-3
				กฟส.

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงาน หลัก
	กฟฉ.2 100% ทุกไตรมาส			
2. แผนงานขยายผลปฏิบัติงานของผู้จัดการศูนย์	2.3 จัดอบรมหลักสูตรการบริการด้วยใจ (Service mind) ให้กับพนักงานที่ติดต่อกับ	กฟฉ.1-2-3	พ.ค. 2562	กบว.(ก2)
งานบริการลูกค้า (Front Manager) (ต่อ)	ลูกค้าโดยตรง เช่น กลุ่มพนักงาน Front Office, พนักงาน E/O เป็นต้น	ผวธ.(ก2)		
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน NH1: Smart Workforce)				
	กฟฉ.2 - ครั้ง ภายในเดือน พ.ค 2562			
	ผวธ.ก2 ดำเนินการ			
	2.4 จัดอบรม/OJT การบริการด้วยใจ (Service mind) ให้กับตัวแทน เช่น ตัวแทนตัด	กฟฉ.1-2-3	ไตรมาส 1	กรท.ผบพ.
	ต่อกลับมิเตอร์, ตัวแทนตัดต้นไม้, ตัวแทนติดตั้ง รื้อถอน สับเปลี่ยน มิเตอร์ เป็นต้น			กบล.ผวบ.
				กบญ.ผบพ.
	กฟฉ.2 1 ครั้ง ภายในไตรมาส 1			กบษ.ผบป.
				กฟฟ.ชั้น 1-3
				กฟส.

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงาน หลัก
3. แผนงานเพิ่มสมรรถนะทางด้านธุรกิจการตลาดและการบริการขององค์กร (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	3.1 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ลงทะเบียนรับบริการผ่าน SMS (รายได้ใหม่ 100%) (เฉพาะผู้ใช้ไฟที่มีโทรศัพท์มือถือและมีความประสงค์ขอรับบริการ SMS)	กฟฉ.1-2-3 ผวธ.(ก2)	ไตรมาส 1-4	กรท.ผบพ. กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส. กบว.(ก2)
	กฟฉ.2 100% ของผู้ใช้บริการ			
	3.2 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice สำหรับลูกค้ารายใหญ่	กฟฉ.1-2-3	ไตรมาส 1-4	กรท.ผบพ.
	โดยการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน E-mail หรือโทรสารแบบอัตโนมัติ	ผวธ.(ก2)		กฟฟ.ชั้น 1-3
	3.2.1 เชิญชวนให้ลูกค้ารายใหญ่ให้ใช้บริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice			กฟส.
	(รายได้ไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนลูกค้ารายใหญ่ทั้งหมด)			กบว.(ก2)
	กฟฉ.2 2,531 ราย			
	กฟจ.อุบลราชธานี 301 ราย			
	กฟส.ม่วงสามสิบ 11 ราย			
	กฟส.เขื่องใน 17 ราย			
	กฟจ.ศรีสะเกษ 148 ราย			
	กฟส.อุทุมพรพิสัย 29.5 ราย			
	กฟส.สุรินทร์ 26 ราย			
	กฟส.ราชบุรี 16.5 ราย			
	กฟส.กันทรารมย์ 20 ราย			

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)			10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงาน หลัก
	กฟจ.ยโสธร	132	ราย			
	กฟส.พนมไพร	11	ราย			
	กฟส.มหาชนะชัย	8	ราย			
	กฟจ.มหาสารคาม	299.5	ราย			
	กฟอ.พยัคฆภูมิพิสัย	47.5	ราย			
	กฟส.วาปีปทุม	31	ราย			
	กฟส.โกสุมพิสัย	21.5	ราย			
	กฟส.บรบือ	33.5	ราย			
	กฟส.เขียงยืน	22	ราย			
	กฟจ.กาฬสินธุ์	130	ราย			
	กฟส.หนองกุงศรี	26.5	ราย			
	กฟส.ยางตลาด	50	ราย			
	กฟจ.ร้อยเอ็ด	212	ราย			
	กฟส.สุวรรณภูมิ	26	ราย			
	กฟส.เกษตรวิสัย	27	ราย			
	กฟส.อาจสามารถ	7	ราย			
	กฟจ.มุกดาหาร	137.5	ราย			
	กฟส.คำชะอี	15.5	ราย			
	กฟจ.อำนาจเจริญ	87.5	ราย			
	กฟส.เลิงนกทา	22.5	ราย			
	กฟอ.เสลภูมิ	40.5	ราย			
	กฟส.โพนทอง	37	ราย			
	กฟอ.สมเด็จ	50.5	ราย			

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงาน หลัก
	กฟส.ภูผินารายณ์ 32.5 ราย			
	กฟอ.กันทรลักษ์ 51 ราย			
	กฟส.ขุนหาญ 17 ราย			
	กฟอ.เดชอุดม 41 ราย			
	กฟส.น้ำยืน 33.5 ราย			
	กฟส.บุณฑริก 7.5 ราย			
	กฟส.วารินชำราบ 191.5 ราย			
	กฟส.พิบูลมังสาหาร 45 ราย			
	กฟส.ตระการพืชผล 37.5 ราย			
	กฟส.เขมราฐ 17 ราย			
3. แผนงานเพิ่มสมรรถนะทางด้านธุรกิจการตลาด	3.2.2 เชิญชวนให้ลูกค้ารายใหญ่ใช้บริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice	กฟฉ.1-2-3	ไตรมาส 1-4	กรท.ผบพ.
และการบริการขององค์กร (ต่อ)	(รายใหม่100%)	ผวธ.(ก2)		กฟฟ.ชั้น 1-3
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)				กฟส.
	กฟฉ.2 100% ของผู้ใช้บริการ			กบว.(ก2)

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2562 (ฉบับบททวนครั้งที่ 3)

กฟผ.2 อุบลราชธานี

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

(Strategic Objective)

SO4 การเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจขององค์กรเพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน

ด้านลูกค้า

(Customer Value Proposition)

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

NM1 ส่งเสริมการลงทุนและใช้ประโยชน์ความร่วมมือเพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร

- ความสำเร็จของแผนการดำเนินธุรกิจเกี่ยวเนื่อง
- รายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง (นับเฉพาะรายได้ของ กฟผ.)

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

NM1 ส่งเสริมการลงทุนและใช้ประโยชน์ความร่วมมือเพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน

- รายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง (นับเฉพาะรายได้ของ กฟผ.)

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก
4.แผนงานเพิ่มรายได้จากธุรกิจที่เกี่ยวข้องของ PEA และ Doing Business	4.1 ตั้งคณะทำงานด้านธุรกิจเสริม และธุรกิจเกี่ยวเนื่อง (15 มี.ค.62)	ผวธ.(ก2)	ไตรมาส 1	ผวธ.(ก2)
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน EB2 : PEA Product)	กฟผ.2 รายงานภายในวันที่ 15 มี.ค. 2562			
	4.2 กำหนดกลยุทธ์, เป้าหมาย และแผนงานด้านการตลาด (31 มี.ค. 2562)	ผวธ.(ก2)	มี.ค. 2562	คณะทำงานฯ
	กฟผ.2 รายงานภายในวันที่ 20 มี.ค. 2562			

[illegible]