

2. แผนงานพัฒนาศักยภาพพนักงานในด้าน	2.1 กฟฟ.ชั้น 1-3 จัดอบรม/OJT การบริการด้วยใจ (Service mind) ให้กับตัวแทน เช่น	กฟฉ.1-2-3	ไตรมาส 3-4	กรท.ฝบพ.			
การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	ตัวแทนตัด ต่อกลับมิเตอร์, ตัวแทนตัดต้นไม้, ตัวแทนติดตั้ง รื้อถอน สับเปลี่ยน มิเตอร์ เป็นต้น			กบส.ฝวบ.			
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน NH1: Smart Workforce)				กบญ.ฝบพ.			
(แผนการดำเนินงาน กฟภ. ปี2563)	กฟฉ.2 1 ครั้ง ภายในไตรมาส 3-4			กบช.ฝบพ.	0.100	-	0.100
				กฟฟ.ชั้น 1-3			
				กฟส.			
3.แผนงานพัฒนาการให้บริการลูกค้า	3.1 ทุก กฟฟ. จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิญชวนลูกค้ารับบริการผ่าน Internet และ	กฟฉ.1-2-3	ไตรมาส 1-4	กรท.ฝบพ.			
ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล	PEA smart plus			กกก.			
(แผนการดำเนินงาน กฟภ. ปี2563)				กฟฟ.ชั้น1-3			
	กฟฉ.2 จัดกิจกรรม 3 ครั้ง/ไตรมาส			กฟส.	0.350	-	0.350
				กฟย.			
4.แผนงานพัฒนาระบบการให้บริการธุรกิจ	4.1 การให้บริการทางธุรกิจเพื่ออำนวยความสะดวกให้บริการขอใช้ไฟฟ้า	กฟฉ.1-2-3	ไตรมาส 1-4	กบส.ฝวบ.			
ตามแนวทาง Doing Business : World Bank	ตามแนวทาง (Doing Business : World Bank) ให้กับลูกค้าประเภทธุรกิจ	ฝวธ.(ก2)		กบว.(ก2)			
(แผนการดำเนินงาน กฟภ. ปี2563)	อุตสาหกรรม สามารถดำเนินการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว และคล่องตัวยิ่งขึ้น			กฟฟ.ชั้น1-3			
	ดำเนินการภายใน 20 วันปฏิทิน			กฟส.			
	(ติดตั้งมิเตอร์ 3 เฟส 30(100) หรือติดตั้งหม้อแปลงไม่เกิน 250 kVA)						
	กฟฉ.2 100% รายงานภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน				-	-	-
5.แผนงานสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	5.1 การให้บริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายกับลูกค้ารายสำคัญ (ตามคู่มือ KAMT)	กฟฉ.1-2-3	ไตรมาส 1-4	กบส.ฝวบ.			
Key Account		ฝวธ.(ก2)		กบว.(ก2)			
(แผนการดำเนินงาน กฟภ. ปี2563)	กฟฉ.2 230 ราย รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส			กฟฟ.ชั้น1-3	0.168	-	0.168

[illegible]

7. แผนงานปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า (ต่อ)	7.1.2 การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์ (Interaction-based) ☐	กฟผ.1-2-3	ไตรมาส 1-4	กบส.ฟวบ.			
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	- ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน	ฟวธ.(ก2)		กบว.(ก2)			
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.3)	- การสานเสวนา ปีละ 1 ครั้ง						
	- กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์						
	กฟผ.2 รายงานภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส				-	-	-
	7.2 การปรับปรุงกระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติการจากข้อมูลเสียงของลูกค้า						
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.4)	7.2.1 จัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติการจากข้อมูลเสียงของลูกค้า	กฟผ.1-2-3	ไตรมาส 2	กบส.ฟวบ.			
		ฟวธ.(ก2)		กบว.(ก2)			
	กฟผ.2 } ฟวธ.(ก2) จัดประชุมการจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการทำงาน/ แผนปฏิบัติการจากข้อมูลเสียงของลูกค้าภายในวันที่ 15 พ.ค. 2563				0.243	-	0.243
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.4)	7.2.2 ดำเนินการตามแผนการปรับปรุงกระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติการ	กฟผ.1-2-3	เดือน พ.ย. 2563	กบส.ฟวบ.			
	จากข้อมูลเสียงของลูกค้า	ฟวธ.(ก2)		กบว.(ก2)			
	กฟผ.2 100% รายงานภายในวันที่ 20 พ.ย. 2563				-	-	-
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.14.2)	7.3 ดำเนินการปิดข้อร้องเรียนทั่วไปได้ภายใน 15 วัน	กฟผ.1-2-3	ไตรมาส 1-4	กบส.ฟวบ.			
		ฟวธ.(ก2)		กบว.(ก2)			
	กฟผ.2 ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน ร้อยละ 70				-	-	-

[illegible]

[illegible]

[illegible]

8.แผนงานขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า	8.3.2 การเยี่ยมเยียนลูกค้า high value และ/หรือลูกค้ารายสำคัญอื่น	กฟฉ.1-2-3	ไตรมาส 1-4	กบล.ฟวบ.			
(PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์		ฟวธ.(ก2)		กฟฟ.ชั้น 1-3			
(Customer Relationship Management : CRM)(ต่อ)	กฟฉ.2 230 ราย/ปี	} รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส		กบว.(ก2)	0.176	-	0.176
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)							
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.10.3)							
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.10.3)	8.3.3 เยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญโดยผู้บริหารระดับสูง/หรือผู้แทนของหน่วยงาน	กฟฉ.1-2-3	ไตรมาส 1-4	กบล.ฟวบ.			
	(รผก.(ก2),อช.ฉ.1-3, ผจก.) พร้อม สรุปรายงานความต้องการและแนวทางแก้ไข	ฟวธ.(ก2)		กฟฟ.ชั้น 1-3			
				กบว.(ก2)			
	กฟฉ.2 (อช., ผจก., กฟฟ.1-3) 348 ราย/ปี	} รายงานภายใน			0.265	-	0.265
	อช. = 12 ราย/ปี						
	ผจก.กฟฟ.1-3 แห่งละ 24 ราย/ปี รวม 14 กฟฟ. = 336 ราย/ปี						
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.10.1)	8.3.4 พนักงาน KAMR สรุปวิเคราะห์ปัญหา/ความต้องการลูกค้า high value	กฟฉ.1-2-3	ไตรมาส 1-4	กบล.ฟวบ.			
	และ/หรือลูกค้ารายสำคัญอื่น จากข้อมูลในระบบบริหารลูกค้า CRM Plus	ฟวธ.(ก2)		กบว.(ก2)			
	(บันทึกข้อมูลทุกรายที่เข้าเยี่ยมตามข้อ 8.3.2) ไตรมาสละ1 ครั้ง						
					-	-	-
	กฟฉ.2 230 ราย/ปี	} รายงานภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส			-	-	-
					-	-	-
					-	-	-
(เกณฑ์ Enables ข้อ 4.10.4)	8.4 จัดสัมมนาลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม กลุ่มพาณิชย์ และหน่วยงานราชการรายใหญ่	กฟฉ.1-2-3	ไตรมาส 4	กบล.ฟวบ.			
		ฟวธ.(ก2)		กบว.(ก2)			
	กฟฉ.2 0 ครั้ง				-	-	-
					-	-	-
					-	-	-

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2563 (ฉบับทบทวนครั้งที่ 3)

กฟผ.2 อุบลราชธานี

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

(Strategic Objective)

SO4 การเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจขององค์กร โดยสร้าง Advantaged Portfolio

ด้านลูกค้า

(Customer Value Proposition)

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

NM1 ส่งเสริมการลงทุนและใช้ประโยชน์ความร่วมมือ

เพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร

- ความสำเร็จของแผนการดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

- รายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

4. เป้าหมาย

-ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

-ไม่น้อยกว่า 6,525 ล้านบาท

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

NM1 ส่งเสริมการลงทุนและใช้ประโยชน์ความร่วมมือ

เพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน

- รายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

7. เป้าหมาย

-ไม่น้อยกว่า 861 ล้านบาท

8. แผนงานโครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)		10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงาน หลัก	13. งบประมาณ (หน่วย : ล้านบาท)		
						(1) งบทำการ	(2) งบลงทุน	รวม
9.แผนงานเพิ่มรายได้จากธุรกิจที่เกี่ยวข้องของ PEA และ Doing Business (นโยบาย KEEN 14 ด้าน EB2 : PEA Product)	9.1 ทบทวนกลยุทธ์, เป้าหมาย และแผนงานด้านการตลาด ภาค 2 คณะทำงานด้านงานธุรกิจเสริมและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง กำหนด กลยุทธ์ เป้าหมายและแผนงาน ภายในเดือนเมษายน 2563		ฟวธ.(ก2)	เดือน เม.ย.2563	คณะทำงานฯ	0.096	-	0.096
	9.2 ดำเนินการตามกลยุทธ์ เป้าหมาย และแผนงานด้านการตลาด		กฟผ.1-2-3	ไตรมาส 1 - 4	กบส., กกด., กว.ฟวบ. กบญ.ฟบพ. กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.			
	กฟผ.2 100%					-	-	-
10. แผนงานเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริมและธุรกิจที่เกี่ยวข้องทั้งหมด 17 บัญชี (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	10.1 ดำเนินการตลาดเชิงรุกกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น กลุ่มราชการ, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, กลุ่มลูกค้าหม้อแปลงเฉพาะราย 10.1.1 ทบทวนและแต่งตั้ง พนักงานขาย ครบทุก กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. และ กฟข. ละ 1คน		กฟผ.1-2-3 ฟวธ.(ก2)	ไตรมาส 1	กบส.ฟวบ. กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.			
	กฟผ.2 42 แห่ง ภายในไตรมาส 1 กฟข. 1 แห่ง กฟฟ.1-3 14 แห่ง กฟส. 41 แห่ง					-	-	-

[illegible]