

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2564 (ฉบับทบทวนครั้งที่ 1)

กฟจ.ศรีสะเกษ

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)

- จำนวนพื้นที่ที่สามารถดำเนินงานตามมาตรฐานการให้บริการ

ตามแนวทาง PEA Doing Business

- ความสำเร็จในการวิเคราะห์และจัดทำฐานข้อมูลของ

Potential Customer (Strategic และ Star) เพื่อกำหนดกลยุทธ์

ทางการตลาดในกลุ่มธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

- ความพึงพอใจลูกค้า Key Account

- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้าของสายงานการไฟฟ้า ภาค 2

- ความพึงพอใจลูกค้า

กลุ่มลูกค้ารายย่อย (บ้านอยู่อาศัย และพาณิชย์รายย่อย)

กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (อุตสาหกรรม และพาณิชย์รายใหญ่)

ภาครัฐและอื่น ๆ (ราชการ และรัฐวิสาหกิจ และอื่น ๆ)

- จำนวนพื้นที่ที่สามารถดำเนินงานตามมาตรฐานการให้บริการ

ตามแนวทาง PEA Doing Business

- ความสำเร็จในการวิเคราะห์และจัดทำฐานข้อมูลของ

Potential Customer (Strategic และ Star) เพื่อกำหนดกลยุทธ์

ทางการตลาดในกลุ่มธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

- ความพึงพอใจลูกค้า Key Account

- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey

แบบฟอร์ม กผส.ผป.01

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.4718

- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.4674

- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.4561

- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.4919

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

- ไม่น้อยกว่าระดับ 5

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 4.3979

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าระดับ

- ไม่น้อยกว่าระดับ.....

- ไม่น้อยกว่าระดับ.....

- ไม่น้อยกว่าระดับ

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ.....

- ไม่น้อยกว่าระดับ 5

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 4.3979

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

[illegible]

3.แผนงานขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า	3.1 การเยี่ยมเยือนลูกค้า high value และ/หรือลูกค้ารายสำคัญอื่น	กฟฉ.1-2-3	ไตรมาส 1-4	กบส.ผวบ.			
(PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์		ผวธ.(ก2)		กฟฟ.ชั้น 1-3			
(Customer Relationship Management : CRM)	กฟฉ.2 230 ราย/ปี				0.176	-	0.176
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	กฟจ.ศก. 10 ราย/ปี			คณะทำงาน			
	กฟส.อพ. 2 ราย/ปี			กฟจ.ศก./กฟฟ.			
	กฟส.ขข. 2 ราย/ปี			ผบค. / ผบต.			
	กฟส.รศ. 2 ราย/ปี						
	กฟส.กร. 2 ราย/ปี						
	รวม 20 ราย/ปี						
3.แผนงานขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า	3.2 เยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญโดยผู้บริหารระดับสูง/หรือผู้แทนของหน่วยงาน (รผก.(ก2),	กฟฉ.1-2-3	ไตรมาส 1-4	กบส.ผวบ.			
(PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์	อช.ฉ.1-3, ผจก.กฟฟ.1-3, กฟส.) พร้อม สรุปรายงานความต้องการและแนวทางแก้ไข	ผวธ.(ก2)		กฟฟ.ชั้น 1-3			
(Customer Relationship Management : CRM)(ต่อ)	รผก.(ก2) 4 ราย/ปี				0.010	-	0.010
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	กฟฉ.2 456 ราย/ปี				0.293	-	0.293
	กฟจ.ศก. 20 ราย/ปี			คณะทำงาน			
	กฟส.อพ. 5 ราย/ปี			กฟจ.ศก./กฟฟ.			
	กฟส.ขข. 5 ราย/ปี			ผบค. / ผบต.			
	กฟส.รศ. 5 ราย/ปี						
	กฟส.กร. 5 ราย/ปี						
	รวม 20 ราย/ปี						