

ด้านลูกค้า

(Customer Value Proposition)

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์

และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร

- ความพึงพอใจของลูกค้า

กลุ่มเอกชรายย่อย

กลุ่มเอกซนรายใหญ่

กลุ่มราชการ,รัฐวิสาหกิจ

- ความพึงพอใจลูกค้า Key Account, High Valua

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้าของสายงานการไฟฟ้า ภาค - ไม่น้อยกว่าระดับ 4.37

7. เป้าหมาย

ค - ไม่น้อยกว่าระดับ 4.37

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ.....

ไฟฟ้าดับ/ไฟฟ้าตก/ไฟฟ้าชัตต้องให้แก่อุปกรณ์★

[illegible]

[illegible]

	2.4 จัดอบรม/OJT การบริการด้วยใจ (Service mind) ให้กับตัวแทน เช่น ตัวแทนตัด			กฟฉ.1-2-3	ไตรมาส 1	กรท.ผบพ.				กรท.,กบส.,ก	/	/
	ต่อกลับมิเตอร์, ตัวแทนตัดต้นไม้, ตัวแทนติดตั้ง รื้อถอน สับเปลี่ยน มิเตอร์ เป็นต้น					กบส.ผวบ.				กบษ.	ผบป	ผกป
	กฟฉ.1	1	ครั้ง	} ภายในไตรมาส 1		กบญ.ผบพ.	-	-	-		ผบป	ผบด
	กฟฉ.2	1	ครั้ง			กบษ.ผบป.	-	-	-		ผมด	
	กฟฉ.3	1	ครั้ง			กฟฟ.ชั้น 1-3	-	-	-			
	ภาค 2	3	ครั้ง			กฟส.	-	-	-			
3. แผนงานเพิ่มสมรรถนะทางด้านธุรกิจการตลาด	3.1 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ลงทะเบียนรับบริการผ่าน SMS (รายใหม่ 100%)			กฟฉ.1-2-3	ไตรมาส 1-4	กรท.ผบพ.				กรท.	/	/
และการบริการขององค์กร	(เฉพาะผู้ใช้ไฟที่มีโทรศัพท์มือถือและมีความประสงค์ขอรับบริการ SMS)			ผวธ.(ก2)		กฟฟ.ชั้น 1-3	-	-	-		ผบป.	ผบง
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	กฟฉ.1	100%	ของผู้ใช้บริการ			กฟส.	-	-	-		ผบด	ผบด
	กฟฉ.2	100%	ของผู้ใช้บริการ			กบว.(ก2)	-	-	-			
	กฟฉ.3	100%	ของผู้ใช้บริการ				-	-	-			
	ภาค 2	100%	ของผู้ใช้บริการ									
	ผวธ.(ก2) สรุปรายงานผลภายใน 30 วัน หลังสิ้นไตรมาส											
	3.2 ขยายผลบริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice สำหรับลูกค้ารายใหญ่			กฟฉ.1-2-3	ไตรมาส 1-4	กรท.ผบพ.				กรท.	/	/
	โดยการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่าน E-mail หรือโทรสารแบบอัตโนมัติ			ผวธ.(ก2)		กฟฟ.ชั้น 1-3					ผบป.	ผบง.
	3.2.1 เชิญชวนให้ลูกค้ารายใหญ่ให้ใช้บริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice					กฟส.					ผบด	ผบด
	(รายเดิมไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนลูกค้ารายใหญ่ทั้งหมด)					กบว.(ก2)						
	กฟฉ.1	3,461	ราย				-	-	-			
	กฟฉ.2	2,531	ราย				-	-	-			
	กฟฉ.3	3,956	ราย				-	-	-			
	ภาค 2	9,948	ราย				-	-	-			
	ผวธ.(ก2) สรุปรายงานผลภายใน 30 วัน หลังสิ้นไตรมาส											
	กฟอ.เดชอุดม	41	ราย									
	กฟส.น้ำยืน	33.5	ราย									
	กฟส.บุณฑริก	7.5	ราย									
3. แผนงานเพิ่มสมรรถนะทางด้านธุรกิจการตลาด	3.2.2 เชิญชวนให้ลูกค้ารายใหญ่ใช้บริการแจ้งค่าไฟฟ้าผ่านนวัตกรรม Smart Invoice			กฟฉ.1-2-3	ไตรมาส 1-4	กรท.ผบพ.				กรท.	/	/
และการบริการขององค์กร (ต่อ)	(รายใหม่100%)			ผวธ.(ก2)		กฟฟ.ชั้น 1-3					ผบป.	ผบง.
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	กฟฉ.1	100%	ของผู้ใช้บริการ			กฟส.	-	-	-		ผบด.	ผบด.
	กฟฉ.2	100%	ของผู้ใช้บริการ			กบว.(ก2)	-	-	-			
	กฟฉ.3	100%	ของผู้ใช้บริการ				-	-	-			
	ภาค 2	100%	ของผู้ใช้บริการ				-	-	-			
	ผวธ.(ก2) สรุปรายงานผลภายใน 30 วัน หลังสิ้นไตรมาส											
4.แผนงานเพิ่มรายได้จากธุรกิจที่เกี่ยวข้องของ PEA	4.1 ตั้งคณะทำงานด้านธุรกิจเสริม และธุรกิจเกี่ยวเนื่อง (15 มี.ค.62)			ผวธ.(ก2)	ไตรมาส 1	ผวธ.(ก2)						
และ Doing Business	กฟฉ.1	} รายงานภายในวันที่ 15 มี.ค. 2562					-	-	-			
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน EB2 : PEA Product)	กฟฉ.2						-	-	-			
	กฟฉ.3						-	-	-			
	ภาค 2						-	-	-			

	4.2 กำหนดกลยุทธ์, เป้าหมาย และแผนงานด้านการตลาด (31 มี.ค. 2562)	ผวธ.(ก2)	มี.ค. 2562	คณะทำงานฯ								
	กฟฉ.1	}	รายงานภายในวันที่ 20 มี.ค. 2562		-	-	-					
	กฟฉ.2				-	-	-					
	กฟฉ.3				-	-	-					
	ภาค 2	เชิญประชุมคณะทำงาน ภายในเดือนมีนาคม 2562			-	-	-					
4.แผนงานเพิ่มรายได้จากธุรกิจที่เกี่ยวข้องของ PEA และ Doing Business (ต่อ)	4.3 ศึกษาวิเคราะห์ธุรกิจหลังมิเตอร์ เช่น เดินสายไฟในอาคาร , แก๊ไฟฟ้าขัดข้อง	ผวธ.(ก2)	มี.ค. 2562	คณะทำงานฯ								
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน EB2 : PEA Product)	หลังมิเตอร์, solar rooftop ฯลฯ (31 มี.ค. 2562)				-	-	-					
	กฟฉ.1	}	รายงานภายในวันที่ 20 มี.ค. 2562		-	-	-					
	กฟฉ.2				-	-	-					
	กฟฉ.3				-	-	-					
	ภาค 2	เชิญประชุมคณะทำงาน ภายในเดือนมีนาคม 2562										
	4.4 ดำเนินการตามแผนกลยุทธ์จากคณะทำงาน	กฟฉ.1-2-3	ไตรมาส 2	กบล.ผวบ.				กบล.	/	/		
	กฟฉ.1	}	เริ่มดำเนินการ 30 เม.ย. 2562	ผวธ.(ก2)	กฟฟ.ชั้น 1-3	-	-	-		ผบค	ผบต	
	กฟฉ.2				กฟส.	-	-	-				
	กฟฉ.3					-	-	-				
	ภาค 2					-	-	-				
	4.5 ประเมินผลการดำเนินงาน	ผวธ.(ก2)	ไตรมาส 4	ผวธ.(ก2)								
	กฟฉ.1	}	ภายในไตรมาส 4		-	-	-					
	กฟฉ.2				-	-	-					
	กฟฉ.3				-	-	-					
	ภาค 2				-	-	-					
	ผวธ.(ก2)	รายงานภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส										

2

2

(แผนแม่บท ข้อ 7)

2

(แผนแม่บท ข้อ 7)

2

