

แบบด้าน Customer

ด้าน	9. แผนปฏิบัติ				เป้าหมาย กฟผ.2 (กฟผ.ตม.)	ไตรมาส1 แผน (ผล)	ไตรมาส2 แผน (ผล)	ไตรมาส3 แผน (ผล)	ไตรมาส4 แผน (ผล)	ส่วนงานที่รับผิดชอบ														กอง	เดิม/ใหม่
	แผนงาน/โครงการ/งาน	กิจกรรมหลัก	กิจกรรมย่อย	กิจกรรมย่อยย่อย						สบพ.	สบป.	ผกส.	สบค.	ผมต.	ผคพ.	สบป.	ผกป.	สบต.	สบง.	กฟย.	จป.	KAMR	Front Man		
Customer	1.แผนงานพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล	1.1 ทุก กฟฟ. จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ลูกค้า Download และใช้งานผ่าน PEA smart plus	-	-	จัดกิจกรรม 3 ครั้ง/ไตรมาส								สบค.			สบป.			สบง.					กฟท.	
Customer	2.แผนงานพัฒนาระบบการให้บริการธุรกิจตามแนวทาง Doing Business : World Bank	2.1 การให้บริการทางธุรกิจเพื่ออำนวยความสะดวกให้บริการขอใช้ไฟฟ้าตามแนวทาง (Doing Business : World Bank) ให้กับลูกค้าประเภทธุรกิจอุตสาหกรรม สามารถดำเนินการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว และคล่องตัวยิ่งขึ้นดำเนินการภายใน 20 วันปฏิทิน (ติดตั้งมิเตอร์ 3 เฟส 30(100) หรือติดตั้งหม้อแปลงไม่เกิน 250 kVA)	-	-	100%	100%	100%	100%	100%		สบป.	ผกส.	สบค.	ผมต.			ผกป.	สบต.						กบส.	
Customer	3.แผนงานขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM)(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	3.1 การเยี่ยมเยือนลูกค้า high value และ/หรือลูกค้ารายสำคัญอื่น	-	-	230 ราย/ปี รายสำคัญ 10 ราย/ปี CRM Plus 6 ราย/ไตรมาส high value ไม่มี	10 ราย/6 ราย	6ราย	6ราย	6ราย				สบค.					สบต.				KAMR		กบส.	
Customer		3.2 เยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญโดยผู้บริหารระดับสูง/หรือผู้แทนของหน่วยงาน (รผก.ก2),ช.จ.1-3, ผจก.กฟฟ.1-3, กฟส.) พร้อม สรุปรายงานความต้องการและแนวทางแก้ไข	-	-	456 ราย/ปี (2 ราย)	2ราย							สบค.					สบต.				KAMR		กบส.	