

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2564 (ฉบับทบทวนครั้งที่ 2)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.อุบลราชธานี

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

(Strategic Objective)

SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า

งานตามยุทธศาสตร์องค์กรและแผนงานที่สำคัญของสายงาน/สำนัก

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

- จำนวนพื้นที่ที่สามารถดำเนินงานตามมาตรฐานการให้บริการ

ตามแนวทาง PEA Doing Business

- ความสำเร็จในการวิเคราะห์และจัดทำฐานข้อมูลของ

Potential Customer (Strategic และ Star) เพื่อกำหนดกลยุทธ์

ทางการตลาดในกลุ่มธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

- ความพึงพอใจลูกค้า Key Account

- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน

- จำนวนพื้นที่ที่สามารถดำเนินงานตามมาตรฐานการให้บริการ

ตามแนวทาง PEA Doing Business μ

- ความสำเร็จในการวิเคราะห์และจัดทำฐานข้อมูลของ

Potential Customer (Strategic และ Star) เพื่อกำหนดกลยุทธ์

ทางการตลาดในกลุ่มธุรกิจเกี่ยวเนื่อง μ

- ความพึงพอใจลูกค้า Key Account μ

- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey μ

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงาน หลัก		
					กฟฟ.ชั้น 1-3	กฟส.
1. แผนงานพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจ	1.1 การให้บริการทางธุรกิจเพื่ออำนวยความสะดวกให้บริการขอใช้ไฟฟ้า	กฟผ.1-2-3	ไตรมาส 1-4	กบอ.ผู้รับผิดชอบ	/	/
ตามแนวทาง Doing Business : World Bank	ตามแนวทาง (Doing Business : World Bank) ให้กับลูกค้าประเภทธุรกิจ	ผอภ.(ก2)		กฟฟ.ชั้น1-3		
(แผนปฏิบัติการ กฟผ. ปี 2564)	อุตสาหกรรม สามารถดำเนินการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว และคล่องตัวยิ่งขึ้น			กฟส.		
	1. มิเตอร์ขนาด 3 เฟส 4 สาย 380/220 V 30(100) A. แบบไม่ต้องปักเสาแชนไลน์ติดตั้งมิเตอร์					
	2. มิเตอร์ขนาด 3 เฟส 4 สาย 380/220 V 30(100) A. แบบต้องปักเสาแชนไลน์ติดตั้งมิเตอร์					
	3. มิเตอร์ขนาด 1 เฟส 2 สาย 220 V With CT					
	4. มิเตอร์ขนาด 3 เฟส 4 สาย 380/220 V With CT					
	กฟผ.2 25 วันปฏิทิน					

	กฟจ.อบ.				ผนค.	ผนด.
	หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ยระยะเวลาให้บริการลูกค้า = รวมจำนวนวันให้บริการของลูกค้าทุกราย(วัน) /รวมจำนวนลูกค้าที่ได้รับบริการ(ราย)					
สรุปยอดรวมด้าน Customer Value Proposition ของ กฟผ.1						
สรุปยอดรวมด้าน Customer Value Proposition ของ กฟผ.2						
สรุปยอดรวมด้าน Customer Value Proposition ของ กฟผ.3						
สรุปยอดรวมด้าน Customer Value Proposition ของ ผอภ.(ก2)						
สรุปยอดรวมด้าน Customer Value Proposition ของ ภาค 2						