

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2564 (ฉบับทบทวนครั้งที่ 1)

ด้านลูกค้า

[แบบฟอร์ม กผส.ผป.01](#)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร

(Customer Value Proposition)

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
1.แผนงานพัฒนาการให้บริการลูกค้า	1.1 ทุก กฟฟ. จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ลูกค้า Download		กฟฉ.1-2-3	ไตรมาส 1-4	กท.ผบพ.			
ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล	และใช้งานผ่าน PEA smart plus				กอก.			
(แผนปฏิบัติการ กฟผ. ปี 2564)	กฟฉ.1	} จัดกิจกรรม 3 ครั้ง/ไตรมาส			กฟฟ.ชั้น1-3	0.350	-	0.350
	กฟฉ.2				กฟส.	0.350	-	0.350
	กฟฉ.3				กฟย.	0.350	-	0.350
	ภาค 2					1.050	-	1.050
	กฟจ.มท. จัดกิจกรรม 3 ครั้ง/ไตรมาส							
	กฟส.คช. จัดกิจกรรม 3 ครั้ง/ไตรมาส							
2.แผนงานพัฒนาระบบการให้บริการธุรกิจ	2.1 การให้บริการทางธุรกิจเพื่ออำนวยความสะดวกให้บริการขอใช้ไฟฟ้า		กฟฉ.1-2-3	ไตรมาส 1-4	กบล.ผวบ.			
ตามแนวทาง Doing Business : World Bank	ตามแนวทาง (Doing Business : World Bank) ให้กับลูกค้าประเภทธุรกิจ		ผวธ.(ก2)		กฟฟ.ชั้น1-3			
(แผนปฏิบัติการ กฟผ. ปี 2564)	อุตสาหกรรม สามารถดำเนินการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว และคล่องตัวยิ่งขึ้น				กฟส.			
	ดำเนินการภายใน 20 วันปฏิทิน							
	(ติดตั้งมิเตอร์ 3 เฟส 30(100) หรือติดตั้งหม้อแปลงไม่เกิน 250 kVA)							
	กฟฉ.1 100%					-	-	-
	กฟฉ.2 100%					-	-	-
	กฟฉ.3 100%					-	-	-
	ภาค 2 100%					-	-	-
	กฟจ.มท. 100%							
	กฟส.คช. 100%							
3.แผนงานขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า	3.1 การเยี่ยมเยียนลูกค้า high value และ/หรือลูกค้ารายสำคัญอื่น		กฟฉ.1-2-3	ไตรมาส 1-4	กบล.ผวบ.			
(PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์	กฟฉ.1 404 ราย/ปี		ผวธ.(ก2)		กฟฟ.ชั้น 1-3	0.176	-	0.176
(Customer Relationship Management : CRM)	กฟฉ.2 230 ราย/ปี					0.176	-	0.176
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	กฟฉ.3 411 ราย/ปี					0.176	-	0.176
	ภาค 2 1,045 ราย/ปี					0.528	-	0.528
	กฟจ.มท. 10 ราย/ปี							
	กฟส.คช. - ราย/ปี							

3.แผนงานขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า	3.2 เยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญโดยผู้บริหารระดับสูง/หรือผู้แทนของหน่วยงาน (รผก.(ก2),	กฟผ.1-2-3	ไตรมาส 1-4	กบล.ผวบ.			
(PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์	อช.จ.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.1 852 ราย/ปี				0.265	-	0.265
	กฟฉ.2 456 ราย/ปี				0.293	-	0.293
	กฟฉ.3 936 ราย/ปี				0.265	-	0.265
	ภาค 2 2,248 ราย/ปี				0.833	-	0.833
	กฟอ.มท. 24 ราย/ปี						
	กฟส.คช. 8 ราย/ปี						
สรุปยอดรวมด้าน Customer Value Proposition ของ กฟฉ.1					0.791	-	0.791
สรุปยอดรวมด้าน Customer Value Proposition ของ กฟฉ.2					0.819	-	0.819
สรุปยอดรวมด้าน Customer Value Proposition ของ กฟฉ.3					0.791	-	0.791
สรุปยอดรวมด้าน Customer Value Proposition ของ ผวธ.(ก2)					-	-	-
สรุปยอดรวมด้าน Customer Value Proposition ของ ภาค 2					2.411	-	2.411