

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2564 (ฉบับทบทวนครั้งที่ 1)

สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

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)
- จำนวนพื้นที่ที่สามารถดำเนินงานตามมาตรฐานการให้บริการตามแนวทาง PEA Doing Business
- ความสำเร็จในการวิเคราะห์และจัดทำฐานข้อมูลของ Potential Customer (Strategic และ Star) เพื่อกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดในกลุ่มธุรกิจเกี่ยวเนื่อง
- 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)
- จำนวนพื้นที่ที่สามารถดำเนินงานตามมาตรฐานการให้บริการตามแนวทาง PEA Doing Business
- ความสำเร็จในการวิเคราะห์และจัดทำฐานข้อมูลของ Potential Customer (Strategic และ Star) เพื่อกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดในกลุ่มธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ★
- 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

8. แผนงานโครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)		10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	11.1 ช่วงเวลา	12 หน่วยงาน หลัก	13. งบประมาณ (หน่วย : ล้านบาท)		
							(1) งบทำการ	(2) งบลงทุน	รวม
1.แผนงานพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (แผนปฏิบัติการ กฟผ. ปี 2564)	1.1 ทุก กฟผ. จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ลูกค้า Download และใช้งานผ่าน PEA smart plus		กฟผ.1-2-3	ไตรมาส 1-4	ไตรมาส 1	กทร.ผบพ.			
						กอก.			
	กฟผ.1	} จัดกิจกรรม 3 ครั้ง/ไตรมาส				กฟฟ.ชั้น1-3	0.350	-	0.350
	กฟผ.2					กฟส.	0.350	-	0.350
	กฟผ.3					กฟย.	0.350	-	0.350
	ภาค 2						1.050	-	1.050
	กฟอ.เสลภูมิ								
	กฟส.โพนทอง								
2.แผนงานพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจ ตามแนวทาง Doing Business : World Bank (แผนปฏิบัติการ กฟผ. ปี 2564)	2.1 การให้บริการทางธุรกิจเพื่ออำนวยความสะดวกให้บริการขอใช้ไฟฟ้า ตามแนวทาง (Doing Business : World Bank) ให้กับลูกค้าประเภทธุรกิจ อุตสาหกรรม สามารถดำเนินการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว และคล่องตัวยิ่งขึ้น ดำเนินการภายใน 20 วันปฏิทิน (ติดตั้งมอเตอร์ 3 เฟส 30(100) หรือติดตั้งหม้อแปลงไม่เกิน 250 kVA)		กฟผ.1-2-3	ไตรมาส 1-4	ไตรมาส 1	กบฉ.ผวบ.			
			ผวธ.(ก2)			กฟฟ.ชั้น1-3			
						กฟส.			
	กฟผ.1	100%					-	-	-
	กฟผ.2	100%					-	-	-
	กฟผ.3	100%					-	-	-
	ภาค 2	100%					-	-	-
	กฟอ.เสลภูมิ								
	กฟส.โพนทอง								
3.แผนงานขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า (PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM) (นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)	3.1 การเยี่ยมเยือนลูกค้า high value และ/หรือลูกค้ารายสำคัญอื่น		กฟผ.1-2-3	ไตรมาส 1-4	ไตรมาส 1	กบฉ.ผวบ.			
	กฟผ.1	404 ราย/ปี	ผวธ.(ก2)			กฟฟ.ชั้น 1-3	0.176	-	0.176
	กฟผ.2	230 ราย/ปี					0.176	-	0.176
	กฟผ.3	411 ราย/ปี					0.176	-	0.176
	ภาค 2	1,045 ราย/ปี					0.528	-	0.528
	KAM		10 ราย						
	กฟอ.เสลภูมิ		5 ราย						
	กฟส.โพนทอง		5 ราย						

[illegible]