

ด้านลูกค้า
(Customer Value Proposition)

แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				งบประมาณ		ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส ที่1	ไตรมาส ที่2	ไตรมาส ที่3	ไตรมาส ที่4	(หน่วย : ล้านบาท)		
						งบทำการ	งบลงทุน	
1. แผนงานเพิ่มช่องทางการส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้า แผนแม่บทบริการลูกค้า (พาณิชย์, อุตสาหกรรม) หมายเหตุ * ข้อ 1.1-1.3 ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์ จะสมัครรับบริการ ติดตามจาก http://172.23.1.35/reform030 (พาณิชย์, อุตสาหกรรม) (บ้านอยู่อาศัย, พาณิชย์, อื่นๆ)	1.1 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ รายเดิม (ก่อนปี 2560) สมัคร รับ Smart Invoice (e-mail หรือ Fax) เป้าหมาย 50 % ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ทั้งหมด หมายเหตุ ข้อมูล ณ สิ้นธ.ค. 60 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่มีทั้งหมด 313 ราย ผลการดำเนินงาน	12.50% (39 ราย)	25% (78 ราย)	37.50% (117 ราย)	50% (157 ราย)			ผบป.
	1.2 เชิญชวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ รายใหม่ทุกราย สมัครรับ Smart Invoice (e-mail หรือ Fax) เป้าหมาย 100 % ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่รายใหม่ ผลการดำเนินงาน	100% 	100% 	100% 	100% 			ผบค. ผบป.
	1.3 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ให้สมัครรับบริการ SMS เพื่อรับ ข้อมูลค่าไฟฟ้า และแจ้งเดือนหลังครบกำหนดชำระเงิน เป้าหมาย 100 % ของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ ผลการดำเนินงาน	100% 	100% 	100% 	100% 			ผบค. ผบป.
2. งานเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูล/ข่าวสาร กับผู้ใช้ไฟฟ้า บ้านอยู่อาศัย, พาณิชย์ และอื่นๆ	2.1 จัดกิจกรรมเชิญชวนให้ลูกค้า Download และติดตั้งใช้งาน PEA SMART PLUS เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง ผลการดำเนินงาน	1	1	1	1			ผบค. ผบป. ผปบ.
	2.2 สรุปจำนวนลูกค้า Download PEA SMART PLUS เป้าหมาย 10,000 ราย ผลการดำเนินงาน	-	3,000	3,500	3,500			ผบค. ผบป. FM

แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				งบประมาณ		ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส ที่1	ไตรมาส ที่2	ไตรมาส ที่3	ไตรมาส ที่4	(หน่วย : ล้านบาท)		
						งบทำการ	งบลงทุน	
3. งานเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ดำเนินการตามบันทึก ฝวธ.(ก3) 327/2560 ลว.8 ก.ค. 2560 								

แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				งบประมาณ (หน่วย : ล้านบาท)		ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส ที่1	ไตรมาส ที่2	ไตรมาส ที่3	ไตรมาส ที่4	งบทำการ	งบลงทุน	
ติดตามข้อมูลจาก http://isu.pea.co.th/registerid	3.6 การเชื่อมโยงข้อมูลผู้ใช้ไฟจากฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรโดยเครื่อง Smart Card Reader 90% ของลูกค้าที่ยื่นคำร้องติดตั้งใหม่ปกติ, ชั่วคราว, เพิ่ม-ลดขนาด, เลิกใช้ไฟฟ้า เป้าหมาย 90% ของจำนวนคำร้อง ผลการดำเนินงาน	90%	90%	90%	90%			ผบค. กฟย.บ.กสต.
	3.7 ติดตามดำเนินการบริการตามกระบวนการขอลใช้ไฟแบบ PEA Doing Business ให้เป็นไปตามอนุมัติ ผวก. ลว. 22 ส.ค. 2560 (สรก.(ภ3) 583/2560) เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-2-3, กฟส. จำนวน 25 วัน ผลการดำเนินงาน	รอค่าเป้าหมายจาก คณะทำงาน กฟภ.						
4. งานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (กลุ่มพาณิชย์, อุตสาหกรรม)	4.1 จัดทำแผนเยี่ยมเยียนลูกค้าในระบบ BIC_SAP 4.1.1 ลูกค้ารายใหญ่ เป้าหมาย 24 ราย ผลการดำเนินงาน	6	6	6	6			ผบค.
	4.1.2 ลูกค้ากลุ่ม High Value เป้าหมาย 4 ราย ผลการดำเนินงาน	1	1	2	-			ผบค.
	4.2 เยี่ยมเยียนลูกค้าและบันทึกผลการเยี่ยมเยียนลูกค้าลงในโปรแกรม BIC_SAP ตาม CRM-VST-002,003 4.2.1 ลูกค้ารายใหญ่ เป้าหมาย 24 ราย ผลการดำเนินงาน	6	6	6	6			ผบค.

แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				งบประมาณ		ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส ที่1	ไตรมาส ที่2	ไตรมาส ที่3	ไตรมาส ที่4	(หน่วย : ล้านบาท)		
						งบทำการ	งบลงทุน	
	4.2.2 ลูกค้ากลุ่ม High Value เป้าหมาย 4 ราย ผลการดำเนินงาน	1	1	2	-			ผบค.
	4.3 เยี่ยมเยียนลูกค้าโดยผู้บริหารระดับสูง และบันทึกผล การเยี่ยมเยียนลูกค้าลงในระบบ BIC_SAP เป้าหมาย 24 ราย ผลการดำเนินงาน	6	6	6	6	0.635		ผบค.
	4.4 ประชุมคณะทำงานบริหารลูกค้ารายสำคัญประจำ กฟผ. เป้าหมาย เดือนละ 1 ครั้ง รวม 12 ครั้ง ผลการดำเนินงาน	3	3	3	3	0.117		ผบค.
	4.5 KAM ติดต่อกู้รายสำคัญ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง เป้าหมาย เดือนละ 1 ครั้ง หมายเหตุ กฟอ.พฒ. 24 ราย ผลการดำเนินงาน	3	3	3	3			ผบค.
	4.6 เยี่ยมเยียนลูกค้า KAM เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง ผลการดำเนินงาน	1	-	-	-			ผบค.
	4.7 สรุปผลความพึงพอใจของลูกค้าต่อเจ้าหน้าที่ KAM จากผลสำรวจโดย PEA Call Center เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง ผลการดำเนินงาน	-	-	1	-			ผบค.

แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				งบประมาณ		ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส ที่1	ไตรมาส ที่2	ไตรมาส ที่3	ไตรมาส ที่4	(หน่วย : ล้านบาท)		
						งบทำการ	งบลงทุน	
มีแนวทางการจัดสัมมนาดังต่อไปนี้ การสัมมนาบรยายวิชาการ, การจัดเสวนา, การประชุมแบบ Focus Group, กิจกรรมนันทนาการ ศึกษาดูงาน	4.8 งานสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ เป้าหมาย ปีละ 2 ครั้ง (เฉพาะ กฟฟ.ที่มีรายได้เกิน 100 ลบ./เดือน) ผลการดำเนินงาน	-	1	-	1	0.800		ผบค. ผบป.
	4.9 บริการเสริมพิเศษแก่ลูกค้ารายใหญ่ที่มีค่าไฟฟ้า 20 ล้านบาท/ เดือน โดยพิจารณากิจกรรมตามความเหมาะสม เป้าหมาย 3 ราย ผลการดำเนินงาน	3	-	-	-	0.076		ผบค.
	4.10 ทำกิจกรรมร่วมกับส่วนราชการ เช่น อำเภออัม จังหวัดเคลื่อนที่ ฯลฯ เป้าหมาย เดือนละ 1 ครั้ง ผลการดำเนินงาน	3	3	3	3			ผบค.
5. แผนปรับปรุงกระบวนการแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง	5.1 ติดตามการดำเนินงาน SQA กระบวนงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (P2) เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง ผลการดำเนินงาน	1	1	1	1			คณะทำงานฯ ผบป.
		รอกำเป้าหมายจากคณะทำงาน กฟผ.						
	5.2 ขยายผลนวัตกรรมการแจ้งจุดเสี่ยงของเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง โดยใช้ Application APSA เป้าหมาย 13 กฟฟ. จุฬารวมงาน ผลการดำเนินงาน							

แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				งบประมาณ		ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส ที่1	ไตรมาส ที่2	ไตรมาส ที่3	ไตรมาส ที่4	(หน่วย : ล้านบาท)		
						งบทำการ	งบลงทุน	
	5.3 ประชาสัมพันธ์ให้แจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องผ่าน PEA Call Center เปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์ตู้ไฟแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง จาก สนง. เป็น 1129 PEA Call Center เป้าหมาย 100% ในไตรมาสแรก กบข. ดำเนินการเปลี่ยนเป็นหมายเลข 1129 ครบแล้ว ผลการดำเนินงาน	100%	-	-	-			ผปบ.
	5.4 แจ้งสถานะการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องผ่านกลุ่ม Line ชุมชน เป้าหมาย 100% ในไตรมาสแรก กฟน.3 ดำเนินการครบแล้ว ผลการดำเนินงาน	100%	-	-	-			ผปบ.