

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO3 เป็นองค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ
และความคาดหวังของลูกค้า
- CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและ
มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่าง
ยั่งยืน

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร

- ระดับความพึงพอใจของลูกค้าของสายงานการไฟฟ้า ภาค 1
- ความพึงพอใจของลูกค้า
- ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ / ไฟฟ้าตก/ไฟฟ้าขัดข้องให้แก่ลูกค้า
- ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)
- ความสำเร็จในการบูรณาการฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อยกระดับการให้บริการลูกค้า

4. เป้าหมาย

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการ
และความคาดหวังของลูกค้า
- CR2 ยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและ
มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่าง
ยั่งยืน

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน

- ระดับความพึงพอใจของลูกค้าของสายงานการไฟฟ้า ภาค 1
- ความพึงพอใจลูกค้า
- ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ/ไฟฟ้าตก/ไฟฟ้าขัดข้องให้แก่ลูกค้า
- ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account)
- ความสำเร็จในการบูรณาการฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อยกระดับการให้บริการลูกค้า

7. เป้าหมาย

แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				งบประมาณ (หน่วย : ล้านบาท)			ผู้รวบรวม ข้อมูล หลัก/รอง
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	งบทำการ	งบลงทุน	งบอื่นๆ	
		เกณฑ์ความพึงพอใจของลูกค้าของสายงานการไฟฟ้า ภาค 1 (CR1, CR2)							
1. แผนงานการพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วย เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) (เชื่อมโยงกับ SO5 ในแผนงาน DT 1.1) (CR1.2)	1.1 ประชาสัมพันธ์โครงการฯ และเชิญชวนให้ลูกค้า Download ใช้งาน PEA Smart Plus บน Smart Phone เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง ผลการดำเนินงาน	1	1	1	1	0.022			ผบค.

แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				งบประมาณ (หน่วย : ล้านบาท)			ผู้รวบรวม ข้อมูล หลัก/รอง
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	งบทำการ	งบลงทุน	งบอื่นๆ	
1. แผนงานการพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) (เชื่อมโยงกับ SO5 ในแผนงาน DT 1.1) (CR1.2) (ต่อ)	1.2 ลูกค้า Download PEA Mobile Smart Plus App. (Download & Active) เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟผ. ระดับ 5 ผลการดำเนินงาน					0.022			ผบค.
	รอค่าเป้าหมาย								
	1.3 ติดตามประเมินผลการพัฒนาการให้บริการใช้ไฟฟ้าและการขยายเขตไฟฟ้าผ่าน Internet :Customer Online Service (COS) เพื่อปรับปรุง ประสิทธิภาพ เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง ผลการดำเนินงาน	1	1	1	1				ผบค.
	1.4 ให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยี ดิจิทัล (Digital Service) ได้แก่ Application บนโทรศัพท์ Smart Phone และ Internet การขอใช้ไฟฟ้า ชำระเงินค่าไฟฟ้า แจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง แจ้งข้อเสนอแนะและร้องเรียน ชำระค่าไฟฟ้าค้างชำระและค่าติดกลับมิเตอร์ (แผนเพิ่มเติม กฟน.3) เป้าหมาย 30% ของจำนวนลูกค้า Download PEA App ผลการดำเนินงาน	30%	30%	30%	30%	0.022			ผบค.
2. แผนแม่บทด้านการบริการลูกค้า (ฉบับทบทวนใหม่)	2.1 จัดบอร์ดประชาสัมพันธ์พนักงานรับชำระหนี้ดีเด่น ประจำเดือน โดยมีประเด็นพิจารณา ดังนี้ 1. จำนวนการให้บริการลูกค้าทั้งเดือนมากกว่าค่าเฉลี่ย จำนวนลูกค้าต่อผู้ให้บริการทั้งหมด 2. มีสัดส่วนลูกค้ากด Smile Box มากกว่าร้อยละ 60 ของจำนวนคิวทั้งหมด 3. ระดับคะแนนประเมินความพึงพอใจของลูกค้า สูงที่สุด เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง ผลการดำเนินงาน	1	1	1	1				ผบป.

แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				งบประมาณ (หน่วย : ล้านบาท)			ผู้รวบรวม ข้อมูล หลัก/รอง
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	งบทำการ	งบลงทุน	งบอื่นๆ	
2. แผนแม่บทด้านการบริการลูกค้า (ฉบับทบทวนใหม่) (ต่อ)	2.2 เชิญชวนให้ผู้ใช้จ่ายไฟฟ้ายิ่งใหญ่ รายเดิม (ก่อนปี 2560) สมัครรับ Smart Invoice (e-mail หรือ Fax) เป้าหมาย 50 % ของจำนวนผู้ใช้จ่ายไฟฟ้ายิ่งใหญ่ทั้งหมด ผลการดำเนินงาน	กพ.น.3 ดำเนินการครบแล้ว							ผบป. FM
	2.3 เชิญชวนผู้ใช้จ่ายไฟฟ้ายิ่งใหญ่ รายใหม่ทุกราย สมัครรับ Smart Invoice (e-mail หรือ Fax) เป้าหมาย 100 % ของจำนวนผู้ใช้จ่ายไฟฟ้ายิ่งใหญ่รายใหม่ ผลการดำเนินงาน	100%	100%	100%	100%	0.009			ผบค. ผบป. FM
	2.4 รายงานการปฏิบัติงานประจำวันของ Front Manager ผ่าน Application เป้าหมาย 80% ของวันทำการ ผลการดำเนินงาน	80%	80%	80%	80%				FM
	2.5 ติดตามผลการสื่อสารประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทาง Facebook ของ การไฟฟ้าในสังกัด เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง ผลการดำเนินงาน	1	1	1	1				ผบค.
เกณฑ์ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้า Key Account, High Value									
1. แผนงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ	1.1 รวบรวม\ทบทวน และ พิจารณารายชื่อลูกค้ารายสำคัญ เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง ผลการดำเนินงาน	1	-	-	-				ผบค.
	1.2 จัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามแผนฯ (CRM-KAM-003) - กรณีของลูกค้าที่มีนัยสำคัญเร่งด่วนรายงานสรุปประเด็นเสี่ยงของลูกค้า - ติดตามผล และสรุปรายงานผลการตอบสนองของลูกค้า เป้าหมาย รายงานผลการตอบสนองของลูกค้าจากการจัดการเสี่ยง 								

แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				งบประมาณ			ผู้รวบรวม ข้อมูล หลัก/รอง
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	(หน่วย : ล้านบาท)			
						งบทำการ	งบลงทุน	งบอื่นๆ	
1. แผนงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (ต่อ)	1.3 จัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามแผนฯ (CRM-KAM-003) - กรณีของลูกค้าที่มีนัยสำคัญเร่งด่วนรายงานสรุปประเด็นเสียงของลูกค้า - ติดตามผล และสรุปรายงานผลการตอบสนองของลูกค้า เป้าหมาย รายงานผลการตอบสนองของลูกค้าจากการจัดการเสียง 								

แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				งบประมาณ (หน่วย : ล้านบาท)			ผู้รวบรวม ข้อมูล หลัก/รอง	
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	งบทำการ	งบลงทุน	งบอื่นๆ		
2. แผนงานสร้างความสัมพันธ์ และรักษาสถานลูกค้า High Value (ต่อ)	2.2 เยี่ยมเยียนลูกค้าโดยผู้บริหารระดับสูง และบันทึกผลการเยี่ยมเยียน ลูกค้าลงในระบบ BIC_SAP เป้าหมาย 24 ราย ผลการดำเนินงาน	15	2	2	5	0.800			ผบค.	
	2.3 งานสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ เป้าหมาย (เฉพาะ กฟฟ.ที่มีรายได้เกิน 100 ลบ./เดือน) เป้าหมาย 6 ครั้ง ผลการดำเนินงาน	-	3	-	3				ผบค.	
	2.4 แจ้งสถานะการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องผ่านกลุ่ม Line ชุมชน เป้าหมาย 100% ผลการดำเนินงาน	100%	100%	100%	100%				ผปบ.	
	2.4.1 กฟฟ.ชั้น 1-3 รายงานสถานะการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องผ่าน กลุ่ม Line ชุมชน เป้าหมาย 100% ผลการดำเนินงาน	แผนเพิ่มเติม กฟน.3		100%	100%				ผปบ.	
	2.4.2 กฟฟ.ชั้น 1-3 รายงานสรุปสถานะการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องผ่าน กลุ่ม Line ชุมชน แจ้ง กปบ. ทุกเดือน เป้าหมาย เดือนละ 1 ครั้ง ผลการดำเนินงาน	แผนเพิ่มเติม กฟน.3		3	3				ผปบ.	
3. งานพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการ	3.1 ประกาศแผนดับไฟผ่าน PEA Website 100% 3.1.1 กฟฟ.ชั้น 1-3 ประกาศแผนดับไฟผ่าน PEA Website เป้าหมาย 100% ผลการดำเนินงาน	แผนเพิ่มเติม กฟน.3		100%	100%	100%	100%			ผปบ.

แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				งบประมาณ (หน่วย : ล้านบาท)			ผู้รวบรวม ข้อมูล หลัก/รอง
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	งบทำการ	งบลงทุน	งบอื่นๆ	
3. งานพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการ (ต่อ)	3.1.2 กฟฟ.ชั้น 1-3 รายงานสรุปสถานะการประกาศแผนดับไฟผ่าน PEA Website แจ้ง กปป. ทุกเดือน เป้าหมาย เดือนละ 1 ครั้ง ผลการดำเนินงาน	แผนเพิ่มเติม กฟน.3 3	 3	 3	 3				ผปบ.
เกณฑ์รายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง (นับเฉพาะรายได้ของ กฟผ.) (NM1)									
1. งานเพิ่มรายได้ธุรกิจเสริม	1.1 เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานธุรกิจเสริม 16 ประเภท เป้าหมาย ผลการดำเนินงาน 1.2 ดำเนินการพาดสายสื่อสารโทรคมนาคม เพื่อดำเนินการเรียกเก็บ ค่าเช่าการใช้เสาไฟฟ้า (ค่าพาดสาย) ของปี 2563 ให้ครบถ้วน และให้แล้วเสร็จภายในไตรมาส 4/2562 เป้าหมาย 1 ครั้ง ผลการดำเนินงาน 1.3 ตั้งรายได้จากการให้ใช้เสาไฟฟ้า (ค่าพาดสาย) ของปี 2562 จากการสำรวจในไตรมาส 4/2561 ให้แล้วเสร็จภายในเดือน ม.ค. 2562 เป้าหมาย 1 ครั้ง ผลการดำเนินงาน								ผบค.
		รอกำเป้าหมาย							
		-	-	-	1				
		1	-	-	-				ผปบ.