

แผนปฏิบัติการประจำปี 2563 (ทบทวนครั้งที่ 1)

ด้านลูกค้า (Customer Value Proposition)

สายงานการไฟฟ้า ภาค 1

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO 3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

CR1 พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร

- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า ระดับ 4.47
 - กลุ่มลูกค้ารายย่อย (บ้านอยู่อาศัยและพาณิชย์รายย่อย) ระดับ 4.48
 - กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (อุตสาหกรรมและพาณิชย์รายใหญ่) ระดับ 4.42
 - ภาครัฐและอื่นๆ (ราชการและรัฐวิสาหกิจ อื่นๆ) ระดับ 4.44
 - ร้อยละต้นทุนการให้บริการลูกค้าที่ลดลง ร้อยละ 30
 - ความสำเร็จในการวิเคราะห์และจัดทำฐานข้อมูลของ Potential Customer (Strategic และ Star) ระดับ 5
 เพื่อกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดในกลุ่มธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

4. เป้าหมาย

CR 2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาวและรักษารฐานลูกค้ารายสำคัญ (CRM)

- ความพึงพอใจลูกค้า Key account , High Value ระดับ 4.44

CR 3 สร้างประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer Experience)

- ความสำเร็จของแผนการพัฒนา PEA Customer journey ร้อยละ 100

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้าโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer service)

CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาวและรักษารฐานลูกค้ารายสำคัญ (CRM)

CR3 สร้างประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer Experience)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน

- ระดับความพึงพอใจของลูกค้าของสายงานการไฟฟ้า ภาค 1 ระดับ 4.37
 - กลุ่มลูกค้ารายย่อย (บ้านอยู่อาศัยและพาณิชย์รายย่อย) รอค่าเป้าหมาย
 - กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (อุตสาหกรรม และพาณิชย์รายใหญ่) รอค่าเป้าหมาย
 - ภาครัฐและอื่นๆ (ราชการ และรัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ) รอค่าเป้าหมาย
 - ร้อยละต้นทุนการให้บริการลูกค้าที่ลดลง รอค่าเป้าหมาย
 - ความพึงพอใจลูกค้า key Account , High Value รอค่าเป้าหมาย
 - ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey ร้อยละ 100 และเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด

7. เป้าหมาย

ด้านลูกค้า CR1 1/5

แผนงาน/โครงการ/งาน	แผนปฏิบัติ	เป้าหมาย	งบประมาณ	ผู้รวบรวม
--------------------	------------	----------	----------	-----------

(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ไตรมาส	ไตรมาส	ไตรมาส	ไตรมาส	(หน่วย : ล้านบาท)			ข้อมูล/ผู้ปฏิบัติ
		1	2	3	4	งบทำการ	งบลงทุน	งบอื่นๆ	
เกณฑ์ BSC สายงานฯ ความพึงพอใจลูกค้า									
1.แผนงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ	1.1 กำหนดสิทธิประโยชน์ลูกค้ารายสำคัญ ได้แก่ การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า เป้าหมาย กพอ.พัฒนานิคม ปีละ 1 ครั้ง ผลการดำเนินงาน	1	-	-	-				ผบค.
	1.2 แผนการดำเนินงานที่สำคัญและค่าเป้าหมายหลังจากการกำหนดสิทธิประโยชน์ของลูกค้ารายสำคัญ (CRM-KAM-001 , CRM-KAM-002) เป้าหมาย กพอ.พัฒนานิคม ปีละ 1 ครั้ง ผลการดำเนินงาน	1	-	-	-				ผบค.
	1.3 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า พนักงานและแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญลงในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศฯ CRM plus เป้าหมาย กพอ.พัฒนานิคม ปีละ 1 ครั้ง ผลการดำเนินงาน	1	-	-	-				ผบค.
	1.4 จัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามแผนฯ (CRM-KAM-003) กรณีของลูกค้าที่มีนัยสำคัญเร่งด่วนรายงานสรุปประเด็นเสียงของลูกค้าติดตามผล และสรุปรายงานผลการตอบสนองของลูกค้า เป้าหมาย รายงานผลการตอบสนองของลูกค้าจากการจัดการเสียงของลูกค้าแล้วเสร็จ ภายใน 5 วันทำการ กพอ.พัฒนานิคม 100% ผลการดำเนินงาน	100%	100%	100%	100%				ผบค.
	1.5 บันทึกข้อมูลการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าลงในระบบสารสนเทศ ภายใน 7 วันหลังจากจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM Plus , PEA-VOC System) เป้าหมาย มีการบันทึกข้อมูลแล้วเสร็จตามที่กำหนด กพอ.พัฒนานิคม 100% ผลการดำเนินงาน	100%	100%	100%	100%				ผบค.

แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) ด้านลูกค้า CR1 2/5 (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				งบประมาณ (หน่วย : ล้านบาท)			ผู้รวบรวม ข้อมูล/ผู้ปฏิบัติ
		ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	งบทำการ	งบลงทุน	งบอื่นๆ	

เกณฑ์ BSC สายงานฯ ความพึงพอใจลูกค้า									
1.แผนงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ	1.6 ติดตามผลการดำเนินงาน และสรุปสารสนเทศเสี่ยงลูกค้า จากการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า เป้าหมาย รายงานผลการดำเนินงานและสรุปการจัดการเสี่ยง ของลูกค้าจากการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM-KAM-004) , (VOC-60-001) กฟอ.พัฒนานิคม ไตรมาสละ 1 ครั้ง (4 ครั้ง) ผลการดำเนินงาน	1	1	1	1				ผบค.
	1.7 สรุปข้อมูลรายชื่อและผู้ประสานงานของลูกค้ารายสำคัญ เป้าหมาย รายงานสรุปข้อมูลรายชื่อและผู้ประสานงานของลูกค้า รายสำคัญ ภายใน ก.ค.2563 (CRM-KAM-005) กฟอ.พัฒนานิคม 1 ครั้ง ผลการดำเนินงาน	-	-	1	-				ผบค.
	1.8 สรุปผลความพึงพอใจของลูกค้าต่อเจ้าหน้าที่ KAM จากผลสำรวจโดย PEA Call Center เป้าหมาย กฟอ.พัฒนานิคม 1 ครั้ง ผลการดำเนินงาน	-	-	1	-				ผบค.
	1.9 วิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าหลังได้รับการแก้ไขข้อร้องเรียน จากผลการสำรวจโดย PEA Call Center เป้าหมาย กฟอ.พัฒนานิคม ไตรมาสละ 1 ครั้ง (4 ครั้ง) ผลการดำเนินงาน	1	1	1	1				ผบค.
เกณฑ์ BSC สายงานฯ ความพึงพอใจลูกค้า Key Account , High Value									
1. CR2.1 แผนงานสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า Key Account	1.1 การให้บริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (ลูกค้าที่มีรายได้ค่าไฟฟ้า มากกว่า 20 ล้านบาท) เป้าหมาย กฟอ.พัฒนานิคม 6 ราย ผลการดำเนินงาน	-	-	6	-	0.113			ผบค.

แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				งบประมาณ (หน่วย : ล้านบาท)			ผู้รวบรวม ข้อมูล/ผู้ปฏิบัติ
		ไตรมาส	ไตรมาส	ไตรมาส	ไตรมาส	งบทำการ	งบลงทุน	งบอื่นๆ	
		ไตรมาส	ไตรมาส	ไตรมาส	ไตรมาส				
		1	2	3	4				
เกณฑ์ BSC สายงานฯ ความพึงพอใจลูกค้า Key Account , High Value									
1. CR2.1 แผนงานสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	1.2 การเยี่ยมเยียนลูกค้าและบันทึกผลการเยี่ยมเยียนลูกค้าลงในโปรแกรม	ด้านลูกค้า CR1 3/5							

Key Account	CRM Plus								
	1.2.1 ลูกค้ารายใหญ่								
	เป้าหมาย กฟอ.พัฒนานิคม 24 ราย	6	6	6	6				ผบค.
	ผลการดำเนินงาน								
	1.2.2 ลูกค้า High Value								
	เป้าหมาย รอเป้าหมายจาก กศพ.	รอเป้าหมายจาก กศพ.							ผบค.
	ผลการดำเนินงาน								
	1.3 การเยี่ยมเยียนลูกค้าโดยผู้บริหารระดับสูง และบันทึกผลการเยี่ยมเยียนลูกค้าลงในระบบ CRM Plus								
	เป้าหมาย กฟอ.พัฒนานิคม ไตรมาสละ 6 ราย	6	6	6	6				ผบค.
	ผลการดำเนินงาน								
	1.4 การจัดสัมมนาผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่								
	เป้าหมาย (เฉพาะ กฟฟ.ที่มีรายได้เกิน 100 ลบ./เดือน)								
	กฟอ.พัฒนานิคม 1 แห่ง	-	-	1	-				ผบค.
	ผลการดำเนินงาน								
	1.5 การดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account								
	เป้าหมาย กฟอ.พัฒนานิคม	50	-	-	-				ผบค. , ผบป.
	ผลการดำเนินงาน								
	1.6 แจ้งสถานะการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องผ่านกลุ่ม Line ชุมชนในพื้นที่								
	เป้าหมาย กฟอ.พัฒนานิคม ทุกเดือน	3	3	3	3				ผบป.
	ผลการดำเนินงาน								
	1.6.1 กฟฟ.1-3 รายงานสรุปสถานะการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องผ่านกลุ่ม Line ชุมชนในพื้นที่ แจ้ง กปบ.น.3 ทุกไตรมาส								
	เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง	1	1	1	1				ผบป.
	ผลการดำเนินงาน								

แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				งบประมาณ (หน่วย : ล้านบาท)			ผู้รวบรวม ข้อมูล/ผู้ปฏิบัติ	
		ไตรมาส	ไตรมาส	ไตรมาส	ไตรมาส	งบทำการ	งบลงทุน	งบอื่นๆ		
		1	2	3	4					
แผนแม่บทบริการลูกค้าของสายงานฯ										
1.แผนงานขยายผลการแจ้งค่าไฟฟ้าแบบ Smart Invoice ผ่านระบบ SMS,Email,Auto Fax	1.1 เชิญชวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ รายใหม่ทุกราย สมัครรับ Smart Invoice (e-mail หรือ Fax) ที่เกิดขึ้นในปี 2563 เป้าหมาย กฟอ.พัฒนานิคม 100 % ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่รายใหม่	ด้านลูกค้า CR1.4/5	100%	100%	100%	100%				ผบป. , ผบค.

	ผลการดำเนินงาน								
แผนการรองรับจากข้อมูลเสี่ยงของลูกค้า ตามเกณฑ์ SEPA หมวด 3.11									
1.แผนงานแจ้งแผนการดับไฟผ่าน Line Group ผู้นำชุมชน	1.1 ตั้งกลุ่ม Line Group ผู้นำชุมชนและ/หรือหัวหน้าส่วนราชการและแจ้งแผนการดับไฟผ่าน Line 100% ให้ครบทุกจุดรวมงาน เป้าหมาย กฟอ.พัฒนานิคม 1 แห่ง ผลการดำเนินงาน	1	-	-	-				ผปบ.
	1.2 ประกาศแผนดับไฟผ่าน PEA Website 100% ทุกจุดรวมงาน เป้าหมาย กฟอ.พัฒนานิคม 100% ทุกจุดรวมงาน ผลการดำเนินงาน	100%	100%	100%	100%				ผปบ.
	1.2.1 กฟฟ.1-3 รายงานสรุปสถานะการประกาศแผนดับไฟผ่าน PEA Website แจ้ง กปบ.น.3 ทุกไตรมาส เป้าหมาย กฟอ.พัฒนานิคม ไตรมาสละ 1 ครั้ง ผลการดำเนินงาน	1	1	1	1				ผปบ.

- | | | | |
|--|--|---|--|
| <p>1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์</p> <p>SO 4 การเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจขององค์กรโดยสร้าง Advantaged Portfolio</p> | <p>2. กลยุทธ์ระดับองค์กร</p> <p>NM 1 ส่งเสริมการลงทุนและใช้ประโยชน์ความร่วมมือเพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง</p> | <p>3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร</p> <p>-ความสำเร็จของแผนงานการดำเนินธุรกิจเกี่ยวเนื่อง</p> <p>-รายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง</p> | <p>4. เป้าหมาย</p> <p>ร้อยละ 100</p> <p>6525 ล้านบาท</p> |
| | <p>5. กลยุทธ์ระดับสายงาน</p> <p>NM 1 ส่งเสริมการลงทุนและใช้ประโยชน์ความร่วมมือเพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง</p> | <p>6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน</p> <p>- รายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง</p> | <p>7. เป้าหมาย</p> <p>รอกำเป้าหมาย</p> |

แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	เป้าหมาย				งบประมาณ (หน่วย : ล้านบาท)			ผู้รวบรวม ข้อมูล/ผู้ปฏิบัติ
		ไตรมาส	ไตรมาส	ไตรมาส	ไตรมาส	งบทำการ	งบลงทุน	งบอื่นๆ	
		1	2	3	4				
เกณฑ์ BSC สายงานฯ ความสามารถในการหารายได้การให้บริการธุรกิจเสริม , แผนจากข้อมูลเสียงของลูกค้า									
1.แผนงานการดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	1.1 เร่งรัดการเพิ่มรายได้จากงานธุรกิจเสริม 15 ประเภท								ผบค.
	เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟภ.								
	น.3 ตามเกณฑ์ กฟภ.	รอกำเป้าหมาย จาก ภ.3							
	เป้าหมาย รอกำเป้าหมาย จาก ภ.3								
	ผลการดำเนินงาน								