

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2564 (ฉบับทบทวนครั้งที่ 1 กฟจ.อจ. ด้านลูกค้า

สายงานการไฟฟ้า ภาค 2

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

(Strategic Objective)

SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า

ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีไตรมาสที่.....2/2564

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)

[แบบฟอร์ม กผส.ผป.01](#)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร

- ความพึงพอใจของลูกค้า

กลุ่มลูกค้ารายย่อย (บ้านอยู่อาศัย และพาณิชย์รายย่อย)

กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (อุตสาหกรรม และพาณิชย์รายใหญ่)

ภาครัฐและอื่น ๆ (ราชการ และรัฐวิสาหกิจ และอื่น ๆ)

- จำนวนพื้นที่ที่สามารถดำเนินงานตามมาตรฐานการให้บริการ

ตามแนวทาง PEA Doing Business

- ความสำเร็จในการวิเคราะห์และจัดทำฐานข้อมูลของ

Potential Customer (Strategic และ Star) เพื่อกำหนดกลยุทธ์

ทางการตลาดในกลุ่มธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

- ความพึงพอใจลูกค้า Key Account

- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.4718

- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.4674

- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.4561

- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.4919

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

- ไม่น้อยกว่าระดับ 5

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 4.3979

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้าของสายงานการไฟฟ้า ภาค 2

- ความพึงพอใจลูกค้า

กลุ่มลูกค้ารายย่อย (บ้านอยู่อาศัย และพาณิชย์รายย่อย)

กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (อุตสาหกรรม และพาณิชย์รายใหญ่)

ภาครัฐและอื่น ๆ (ราชการ และรัฐวิสาหกิจ และอื่น ๆ)

- จำนวนพื้นที่ที่สามารถดำเนินงานตามมาตรฐานการให้บริการ

ตามแนวทาง PEA Doing Business

- ความสำเร็จในการวิเคราะห์และจัดทำฐานข้อมูลของ

Potential Customer (Strategic และ Star) เพื่อกำหนดกลยุทธ์

ทางการตลาดในกลุ่มธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

- ความพึงพอใจลูกค้า Key Account

- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าระดับ

- ไม่น้อยกว่าระดับ.....

- ไม่น้อยกว่าระดับ.....

- ไม่น้อยกว่าระดับ

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ.....

- ไม่น้อยกว่าระดับ 5

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 4.3979

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

[illegible]

3.แผนงานขยายผลการนำระบบรับฟังเสียงลูกค้า	3.2 เยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญโดยผู้บริหารระดับสูง/หรือผู้แทนของหน่วยงาน (รผก.(ก2),								ไตรมาส 1-4
(PEA VOC System) และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์	อช.ฉ.1-3, ผจก.กฟฝ.1-3, กฟส.) พร้อม สรุปรายงานความต้องการและแนวทางแก้ไข								
(Customer Relationship Management : CRM)(ต่อ)									
(นโยบาย KEEN 14 ด้าน KE2 : Smart Service)									
	กฟฉ.2	456	ราย/ปี						
	กฟจ.อจ	10	ราย/ปี						
	กฟส.ลท	5	ราย/ปี						
สรุปยอดรวมด้าน Customer Value Proposition ของ กฟฉ.2									
สรุปยอดรวมด้าน Customer Value Proposition ของ กฟจ.อจ									
สรุปยอดรวมด้าน Customer Value Proposition ของ กฟส.ลท.									