

การไฟฟ้าจังหวัดพะเยา

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

[illegible]

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมายสายงาน	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		หมายเหตุ
				เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	
	2.11 การเชื่อมโยงลูกค้าโดยผู้บริหารระดับสูง และบันทึกผลการเชื่อมโยงลูกค้าเป้าหมาย 2. ผชก.(บ)1 12 ราย 5. ผชก.กฟฟ 1 - 3 ไตรมาสละ 6 ราย 2.12 การจัดสัมมนาผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ เป้าหมาย (เฉพาะ กฟฟ.ที่มีรายได้เกิน 100 ลบ./เดือน) กฟน.1 8 แห่ง	ผชก. ผชก. ผชก.	12 ราย 24 ราย 1 ครั้ง									
ตอนแผนปฏิบัติการ กฟผ. ปี 2565 (SCM3.1)												
3. แผนงานนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนในการให้บริการลูกค้า	3.1 ขยายผลการใช้งานระบบ Digital CRM ไปยังกลุ่มเป้าหมายเป้าหมาย รอ ผลต. กำหนด กฟน.1 รอ ผลต. กำหนด	ผบค./กฟผ.										
ตอนแผนปฏิบัติการ กฟผ. ปี 2565 (SCM3.2)												
4. แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการความต้องการความคาดหวังของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ	4.1 ดำเนินการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญในเชิงลึก เป้าหมาย รอ ผลต. กำหนด กฟน.1 รอ ผลต. กำหนด	ผบค./กฟผ.										
	4.2 ขยายผลการใช้งานแผนเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการต้องการความคาดหวังของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ เป้าหมาย รอ ผลต. กำหนด กฟน.1 รอ ผลต. กำหนด	ผบค./กฟผ.										
ตอนแผน enablers ของสายงานฯ ประจำปี 2565												
5. แผนงานพัฒนามาตรฐานการบริการ	5.1 การขอใช้ไฟใหม่ในเขตชุมชน/เทศบาล ระบบแรงต่ำ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 A. 1 เฟส และเป็นไปตามมาตรฐาน พร้อมทั้งจะติดตั้งมิเตอร์ 1 วันทำการ กฟน.1 80%	ผบค.,ผมค./กฟผ.	80%									
	5.2 การขอใช้ไฟใหม่นอกเขตชุมชน/เทศบาล ระบบแรงต่ำ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 A. 1 เฟส และเป็นไปตามมาตรฐาน พร้อมทั้งจะติดตั้งมิเตอร์ 3 วันทำการ กฟน.1 80%	ผบค.,ผมค./กฟผ.	80%									
	5.3 ได้รับการรับรองมาตรฐานตามโครงการ GECC ศูนย์ราชการสะดวก กฟน.1 70% ของจำนวน กฟฟ. ที่ผ่านใบสมัคร	คณะทำงาน GECC				70%						
6. แผนงานตอบสนองข้อร้องเรียนของลูกค้า	6.1 กำหนดกิจกรรม/แผนงาน/โครงการ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้าแต่ละกลุ่ม เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง (ภายในวันที่ 31 มีนาคม 2565) กฟน.1 1 ครั้ง (คณะทำงานภาค)	ผลส.ภบค.	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง							
	6.2 รายงานผลการดำเนินการตามแบบฟอร์ม VOC-60-002 ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง (ตั้งแต่ไตรมาสที่ 2 ปี 2565) กฟน.1 ไตรมาสละ 1 ครั้ง	ผบค./กฟผ.	3 ครั้ง			1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		
	6.3 นำข้อมูลเสียงของลูกค้าทุกช่องทางที่เกี่ยวข้อง ไปใช้ในการพบพบปรับปรุงกระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติการสายงานปี 2566 เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง (ภายในเดือน กันยายน ปี 2565) คณะทำงานแผนปฏิบัติการสายงาน ปีละ 1 ครั้ง	คณะทำงาน ด้าน CUSTOMER	1 ครั้ง					1 ครั้ง				

8. แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติการ (ระบุกิจกรรมหลักหรือปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมายสายงาน	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 2		ไตรมาสที่ 3		ไตรมาสที่ 4		หมายเหตุ
				เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	
11. แผนงานการพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	11.1 ติดตามผลการใช้งานระบบจ่ายงานอิเล็กทรอนิกส์ WOM (กรพ.,กบส.)											
	11.1.1 ร้อยละการใช้งานในส่วนการสำรวจเป้าหมาย ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 กพ.1 ร้อยละ 50	ผบ.ค./กฟส.	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50									
	11.1.2 ร้อยละการใช้งานในส่วนการติดตั้งเป้าหมาย ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 กพ.1 ร้อยละ 50	ผบ.ค./กฟส.	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50									
	11.2 เพิ่มการรับชำระเงินผ่านช่องทางบริการรับชำระเงินอื่น ๆ นอกเหนือจากช่องทางสำนักงาน PEA Shop PEA Mobile Shop และ ตัวแทนรับชำระเงินเป้าหมาย ร้อยละ 70 ของจำนวนรายการทั้งหมด กพ.1 ร้อยละ 70	ผบ.ป./กฟส.	ร้อยละ 70									
ตามแผนงานแม่บทบริการลูกค้า ปี 2564-2568												
12. โครงการพัฒนาระบบรับคำร้องขอใช้บริการ (SCS)	12.1 รับคำร้องขอใช้ไฟใหม่ผ่านระบบ SCS เพื่อให้ลูกค้าสามารถใช้บริการได้ตามสถานะงานได้โดยวัดสัดส่วนคำร้องในระบบ SCS เทียบกับ SAP เป้าหมาย 85% กพ.1 85%	ผบ.ค./กฟส.	85%	85%	85%	85%		85%		85%		
13. โครงการในแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จค่าไฟฟ้าแบบออนไลน์ (e-Tax Invoice/ e-Receipt) ปรับเป็น ร้อยละ 50 ของลูกค้ารายย่อยที่ใช้บริการผ่านช่องทางดิจิทัล	13.1 เชิญชวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย รายใหม่ทุกราย สมัครใช้บริการรับใบแจ้งค่าไฟฟ้า เป้าหมาย 100 % ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยรายใหม่ กพ.1 100 % ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยรายใหม่	ผบ.ป./กฟส.	100%	100%	100%	100%		100%		100%		
	13.2 เพิ่มจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ รายใหม่ที่มีบัตรรับ Smart Invoice (e-mail หรือ Fax) ที่เกิดขึ้นในปี 2565 เป้าหมาย 70 % ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่รายใหม่ กพ.1 70 % ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่รายใหม่	ผบ.ป./กฟส.	70%	70%	70%	70%		70%		70%		
14. โครงการพัฒนาความเข้มพัน์ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม	14.1 ติดตั้ง PQ Meter สถานีไฟฟ้า เป้าหมาย 3 สถานี กพ.1 3 สถานี	ผวฟ.กบส.	3 สถานี	1 สถานี	1 สถานี	2 สถานี		3 สถานี		3 สถานี		