

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer Service)

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer Service)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า
- ความพึงพอใจของลูกค้ารายย่อย
- ความพึงพอใจของลูกค้ารายใหญ่
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มราชการ, รัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ
- ร้อยละต้นทุนการให้บริการลูกค้าที่ลดลง
- จำนวนพื้นที่ที่สามารถดำเนินงานตามมาตรฐานการให้บริการตามแนวทาง PEA Doing Business

4. เป้าหมาย

- ระดับ 4.4718
- ระดับ 4.4674
- ระดับ 4.4561
- ระดับ 4.4919
- ร้อยละ 15
- ร้อยละ 100

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า
- ความพึงพอใจของลูกค้ารายย่อย
- ความพึงพอใจของลูกค้ารายใหญ่
- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มราชการ, รัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ
- จำนวนพื้นที่ที่สามารถดำเนินงานตามมาตรฐานการให้บริการตามแนวทาง PEA Doing Business

7. เป้าหมาย

- ระดับ 4.4718
- ระดับ 4.4674
- ระดับ 4.4561
- ระดับ 4.4919
- ร้อยละ 100

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10 สถานที่	11 ช่วงเวลา	12 หน่วยงานหลัก	13.งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	รวม (ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 การนำเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้า และเหนือกว่าคู่แข่ง	- กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ของการบริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) เป้าหมาย - ฝอภ.(ภ3) ร่วมหารือกับ ฝลต. เพื่อกำหนดมาตรฐานการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) หมายเหตุ รอแผนงานจากสายงานธุรกิจและการตลาด (ธ)	ฝอภ.(ภ3)	ม.ค.-ธ.ค.2565	ฝอภ.(ภ3)	-	-
แผนงานที่ 2 การพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	2.1 จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์การให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ตเพื่อเพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต (PEA Customer Online Service (PEA COS), PEA Smart Plus) เป้าหมาย - กฟฟ. จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิญชวนการให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น แผ่นพับ, โปสเตอร์, จัดบูธ เป็นต้น ไตรมาสละ 1 ครั้ง พร้อมจัดส่งรายงานให้ กอก.(ก2) ภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส 2.2 การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกงดจ่ายไฟผ่านระบบ DMSx เป้าหมาย - จำนวนรายการที่ดำเนินการผ่านระบบ DMSx เทียบกับจำนวนรายการในระบบ SAP ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 - การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกงดจ่ายไฟได้ภายใน 4 ชั่วโมง ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 - กรท. ติดตาม และรายงานสรุปผลในภาพรวมของ กฟภ.2 รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ พร้อมจัดส่งรายงานให้ ฝอภ.(ภ3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ธ.ค.2565	กอก.(ก2) (ผสส.)	-	-
		กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ธ.ค.2565	กรท.(ก2) (ผสจ.)	-	-

แผนงานที่ 3 การพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจตามแนวทาง Doing Business: World Bank	- การให้บริการธุรกิจตามแนวทาง PEA Doing Business เป้าหมาย - ผอภ.(ภ3) ร่วมหารือกับ ผลต. เพื่อกำหนดค่าเกณฑ์วัด แนวทาง พื้นที่ดำเนินการ พร้อมทั้งสื่อสารถ่ายทอดให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ - กฟภ.2 ดำเนินการตามมาตรฐานของกระบวนการขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business ที่กำหนด ให้ครบทุก กฟภ. ทุกจังหวัด - กฟภ.2 สรุปติดตามผลการดำเนินงานทุกไตรมาส และจัดทำสรุป รายงานให้ ผอภ.(ภ3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	ผอภ.(ภ3) ผอภ.(ภ3) กฟภ.ชั้น 1-3, กฟส.อ.ลสง. กฟภ.ชั้น 1-3, กฟส.อ.ลสง.	ม.ค.-ธ.ค.2565 ม.ค.-มี.ค.2565 ม.ค.-ธ.ค.2565 ม.ค.-ธ.ค.2565	ผอภ.(ภ3) ผอภ.(ภ3) กบส.(ก2) ผบต. กบส.(ก2) ผบต.	-	-
แผนงานที่ 4 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)	4.1 การวิเคราะห์/คัดเลือกกระบวนการมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. และกระบวนการที่สำคัญเข้าระบบฐานข้อมูลขององค์กร โดยให้สอดคล้องกับโครงการการบริหารจัดการผลการดำเนินงานขององค์กร (Enterprise Performance Management : EPM) เป้าหมาย - ผอภ.(ภ3) ร่วมหารือกับ ผลต. เพื่อพิจารณากระบวนการที่สำคัญเข้าระบบฐานข้อมูลขององค์กร โดยให้สอดคล้องกับโครงการ EPM หมายเหตุ รวบรวมงานจากสายงานธุรกิจและการตลาด (ธ) 4.2 การปรับปรุงฐานข้อมูลลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) เป้าหมาย - กฟภ.2 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญ ลงในโปรแกรม CRM Plus ให้เป็นปัจจุบัน	ผอภ.(ภ3) กฟภ.ชั้น 1-3, กฟส.อ.ลสง.	ม.ค.-ธ.ค.2565 ม.ค.2565	ผอภ.(ภ3) กบส.(ก2) (ผลส.) KAM	-	-

	4.3 เชิญชวนให้ผู้ใช่ไฟฟ้าลงทะเบียนแจ้งเบอร์โทรศัพท์ <u>เป้าหมาย</u> - ลูกค้ารายย่อย ที่ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ (ปี 2564) ร้อยละ 100* <u>หมายเหตุ</u> *ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์แจ้งเบอร์โทรศัพท์ 4.4 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า และวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้ 4.4.1 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าภายหลังจากการใช้บริการ พร้อมทั้งวิเคราะห์ ความพึงพอใจ และความคิดเห็นจากลูกค้าโดย กฟฟ. จัดส่งแบบประเมินผ่าน SMS ให้ลูกค้า แยกตาม 3 ประเภทงาน ดังนี้ (1) งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ทุกสาย (ไม่รวมหมู่บ้านจัดสรร และ คอนโดมิเนียมที่เจ้าของโครงการเป็นผู้ดำเนินการมาขอใช้ไฟ) (2) งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกสาย (3) งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกสาย <u>เป้าหมาย</u> - กบล. ติดตามและสรุปผลการปรับปรุงในภาพรวมของ กฟฟ.2 ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส 4.4.2 กบล. ดำเนินการสุ่ม และโทรศัพท์สำรวจลูกค้าลูกค้าที่ไม่ตอบ ประเมินผ่าน SMS ตามข้อ 4.4.1 เพื่อสอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการไม่เกิน 15 วัน ตามประเภทบริการ ดังนี้	กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.อ.ลสง. กบล.(ก2) (ผลส.), กรท.(ก2) (ผลส.) กบล.(ก2) (ผลส.)	ม.ค.-ธ.ค.2565 ม.ค.-ธ.ค.2565 ม.ค.-ธ.ค.2565	กรท.(ก2) (ผลส.) ผบต. กบล.(ก2) (ผลส.), กรท.(ก2) (ผลส.) กบล.(ก2) (ผลส.)	- (2) 0.016 (2) 0.010	- 0.016 0.010
--	---	--	--	--	--	------------------------------------

	- งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 442 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น1-3) งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 47 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น1-3) งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย จำนวน 14 ราย (ไม่น้อยกว่า 1 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น1-3) หมายเหตุ กรณี กฟฟ. มีผู้ใช้บริการน้อยกว่าเป้าหมาย ให้ กบล. สุ่มรายชื่อจาก กฟฟ. อื่นเพิ่มเติม <u>เป้าหมาย</u> - กฟก.2 สรุปรายงานผลภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.4718 4.4.3 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมิน ความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen - กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. ประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้า ที่เกิดประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 (ที่เกิดประเมิน 1, 2) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback - กฟฟ.ชั้น1-3, กฟส. นำผลวิเคราะห์การประเมินฯ ของลูกค้าที่ ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. รายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ และแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส <u>เป้าหมาย</u> - สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟฟ.ชั้น1-3 และ กฟส. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.4718 - กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ ในภาพรวม ของ กฟก.2 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.อ.ลสง. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.อ.ลสง.	ม.ค.-ธ.ค.2565 ม.ค.-ธ.ค.2565	กบล.(ก2) (ผลส.) FM กบล.(ก2) (ผลส.), FM กรท.(ก2) (ผลส.)		
--	--	---	---	--	--	--

	<u>หมายเหตุ</u> - สรุปรายงานผล เฉพาะ กฟส. ที่ติดตั้ง Smile Box - Front Manager กฟฟ. เป็นผู้ดำเนินงาน และบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรม Customers' Smile Feedback 4.5 การรวบรวมเสียงของลูกค้าในช่องทางต่างๆ (5 ช่องทาง 15 กลไก) <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ. บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการ <u>ไม่ได้</u> ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง - กฟก.2 รวบรวมเสียงของลูกค้า* จากระบบ PEA VOC System และจัดส่งให้ ฝอภ.(ก3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส <u>หมายเหตุ</u> *รวมถึงข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-001 ตามคู่มือ CRM) 4.6 จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่การแข่งขัน, พื้นที่อุตสาหกรรม, เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกลุ่มซูเปอร์คลัสเตอร์ และกลุ่ม EEC (ประกอบด้วย จ.พระนครศรีอยุธยา, จ.ปทุมธานี, จ.ชลบุรี, จ.ระยอง, จ.ฉะเชิงเทรา และ จ.ปราจีนบุรี) โดยตรวจวัด และวิเคราะห์ คุณภาพไฟฟ้า กำหนดแผนและปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมจัดทำรายงานเพื่อสื่อสารกับลูกค้า 4.6.1 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ณ สถานีไฟฟ้าที่จ่ายไฟให้กับนิคมอุตสาหกรรม <u>เป้าหมาย</u> กฟก.2 จำนวน 42 แห่ง (20 นิคมฯ พื้นที่ EEC) และสรุปรายงานผลการตรวจวัดภายใน 20 วัน หลังตรวจวัดฯ	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.อ.ลสง. กฟฟ.ในพื้นที่ จ.ชลบุรี, ฉะเชิงเทรา, ระยอง กฟฟ.ในพื้นที่ จ.ชลบุรี, ฉะเชิงเทรา, ระยอง	ม.ค.-ธ.ค.2565 ม.ค.-ธ.ค.2565 ม.ค.-ธ.ค.2565	กบล.(ก2) (ผลส.) ผบต. กบล.(ก2) (ผวฟ.) กบล.(ก2) (ผวฟ.)	- - (2) 0.100 #REF!	- - 0.100 -
--	---	--	--	---	---	---

	4.6.2 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ตัวแทนประเภทกิจการของแต่ละนิคมฯ (อาทิ ยานยนต์, อิเล็กทรอนิกส์, ปิโตรเคมี, สิ่งทอ, หลอมโลหะ และแปรรูปอาหาร) <u>เป้าหมาย</u> 2 ประเภทกิจการ - บริษัท พอร์ต มอเตอร์ คัมปะนี (ประเทศไทย) จำกัด (ยานยนต์) - บริษัท สยามยามาโมะ จำกัด (หลอมเหล็ก)	กฟอ.ปลด., กฟฟ.มตพ.	ม.ค.-ธ.ค.2565	กบล.(ก2) (ผวฟ.)	-	-
	4.6.3 สุ่มตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้าผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กมาก (VSPP) ที่มีโอกาสมีผลกระทบต่อลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรม <u>เป้าหมาย</u> 2 แห่ง - บริษัท ชลบุรี คลีน เอ็นเนอจี จำกัด - บริษัท เอสซีจี ซีเมนต์ จำกัด	กฟฟ.บึง., กฟฟ.มตพ.	ม.ค.-ธ.ค.2565	กบล.(ก2) (ผวฟ.)	-	-
	4.7 การจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการหรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง 4.7.1 ฐานข้อมูลลูกค้า High Value เพื่อการดำเนินการธุรกิจ งานขอขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย <u>เป้าหมาย</u> - กฟภ.2 จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ 1) ฐานข้อมูลลูกค้า High Value มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จากปี 2563-2564 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง 2) ฐานข้อมูลลูกค้า High Value ที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง	กชช.(ก2), กบล.(ก2)	ม.ค.-ก.พ. 2565	กชช.(ก2)	-	-
		กชช.(ก2), กบล.(ก2)	ม.ค.-ก.พ. 2565	กชช.(ก2)		

	4.7.2 ฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา <u>เป้าหมาย</u> - กฟก.2 จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ 1) ฐานข้อมูลลูกค้าที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา ปี 2562-2563 2) ฐานข้อมูลลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA	กบล.(ก2) (ผบธ.)	ม.ค.-ก.พ. 2565	กบล.(ก2) (ผบธ.)	-	-
<u>แผนงานที่ 5</u> พัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	5.1 การใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง <u>เป้าหมาย</u> - ผอภ.(ภ3) ร่วมหารือกับ ผลต. เพื่อปรับปรุงฐานข้อมูลลูกค้ารายสำคัญ พร้อมกำหนดวัตถุประสงค์ และเป้าหมายการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ และสร้างโอกาสทางธุรกิจ <u>หมายเหตุ</u> รอแผนงานจากสายงานธุรกิจและการตลาด (ธ) 5.2 นำผลวิเคราะห์จากโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้า และตลาด ประจำปี 2563 มาจัดทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ เพื่อตอบสนองเสียงของลูกค้าในระดับองค์กร <u>เป้าหมาย</u> - ผอภ.(ภ3) จัดทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ ตอบสนองเสียงของลูกค้าในระดับองค์กร หลังจากทราบผลแล้ว ภายใน 30 วัน หรือดำเนินการตามระยะเวลาตามที่ กฟภ. กำหนด - กฟก.2 ดำเนินการตามแผนปรับปรุงฯ และสรุปผลการดำเนินงาน พร้อมปัญหาอุปสรรค ภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส	ผอภ.(ภ3) ผอภ.(ภ3) ผอภ.(ภ3) กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.อ.ลสง.	ม.ค.-ธ.ค.2565 ม.ค.-ธ.ค.2565	ผอภ.(ภ3) ผอภ.(ภ3) กบล.(ก2) (ผลส.) FM	-	-

	5.3 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียน มาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น1-3 และ กฟส. รายงานแผน และผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน และแจ้งให้ กบล. ทราบภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน - กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ในภาพรวมของ กฟก.2 ภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส 5.4 การใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.อ.ลสง.	ม.ค.-ธ.ค.2565	กบล.(ก2) (ผลส.) FM	-	-
	5.4.1 การดำเนินการธุรกิจงานขอขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า High Value เป้าหมาย - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐานข้อมูลลูกค้าทุกราย - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส หมายเหตุ ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 4.7.1	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.อ.ลสง.	ม.ค.-ธ.ค. 2565	กบล.(ก2) (ผลส., ผบธ.) KAM	-	-
	5.4.2 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมุ่งเน้นลูกค้า 2 กลุ่ม ดังนี้ 1) ลูกค้ารายเดิม (ที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา) 2) ลูกค้ารายใหม่ (ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA)	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.อ.ลสง.	ม.ค.-ธ.ค. 2565	กบล.(ก2) (ผลส., ผบธ.) KAM	-	-

แผนงานที่ 6 การยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	<u>เป้าหมาย</u> - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐานข้อมูลลูกค้าทุกราย - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส <u>หมายเหตุ</u> ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 4.7.2 6.1 การขอรับรองศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) 6.1.1 การรักษามาตรฐาน สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรอง ศูนย์ราชการสะดวกแล้ว เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check จาก สปน. <u>เป้าหมาย</u> - กฟก.2 แต่งตั้งคณะทำงานตรวจสอบการรักษามาตรฐานสำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวก - กฟก.2 ดำเนินการตรวจสอบการรักษามาตรฐานสำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวก - กฟก.2 รายงานสรุปผลการดำเนินงาน 6.1.2 เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกครบวาระ 3 ปี ใ้ยื่นขอการตรวจรับรองศูนย์ราชการสะดวก จาก สปน. - กฟส. และ กฟย. ที่มีความพร้อม และผ่านเกณฑ์ (ด้านกายภาพ) ทุกแห่ง	กฟฟ. ที่เกี่ยวข้อง กฟส.อ.ลสง. กฟฟ. ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2565 ม.ค.-ก.พ. 2565 มี.ค.-ก.ย.2565 ต.ค.2565 ม.ค.-มี.ค.2565	กบล.(ก2) (คณะทำงาน) กบล.(ก2)	- -	-
--	--	---	--	---	-------------------	----------

	หมายเหตุ ยกเว้น กฟฟ. ที่อยู่ระหว่างก่อสร้างอาคารสำนักงาน กฟฟ.ที่ต่ออายุ 8 แห่ง : กฟอ.ปดต., กฟส.ทม., ชล., ลสง., สชช., กจ., เพ., นฉ. กฟฟ.ขอรับรองฯ ใหม่ 7 แห่ง : กฟส.คจ., คญ., ตท., คลช., ทรช., นญ., กฟส.ลจ. 6.2 พัฒนาการให้บริการเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวก รวมถึงการเพิ่มขอบเขตประเภทการให้บริการที่ PEA Shop <u>เป้าหมาย</u> - สัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop เปรียบเทียบกับที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 50 (ระดับ 5) - งานบริการรับคำร้องขอใช้ไฟ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ 6.2 พัฒนาการให้บริการเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวก รวมถึงการเพิ่มขอบเขตประเภทการให้บริการที่ PEA Shop <u>เป้าหมาย</u> - สัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop เปรียบเทียบกับที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 50 (ระดับ 5) - งานบริการรับคำร้องขอใช้ไฟ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียม ณ เคาน์เตอร์ให้บริการ PEA Shop ครบทุกแห่ง (ไม่รวมกรณีขยายเขต) - กฟฟ.ชั้น 1-3 รายงานผลภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส - กบญ.(ก2) ติดตาม และรายงานสรุปผลในภาพรวมของ กฟฟ. ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส 6.3 เพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการให้บริการด้วย PEA Mobile Shop โดยจัดทำแผนการให้บริการรถยนต์ PEA Mobile Shop และนำออกให้บริการตามแผน	กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ธ.ค.2565	กบญ.(ก2) (ผดป.)	-	-
	6.2 พัฒนาการให้บริการเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวก รวมถึงการเพิ่มขอบเขตประเภทการให้บริการที่ PEA Shop <u>เป้าหมาย</u> - สัดส่วนจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop เปรียบเทียบกับที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 50 (ระดับ 5) - งานบริการรับคำร้องขอใช้ไฟ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ 6.3 เพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการให้บริการด้วย PEA Mobile Shop โดยจัดทำแผนการให้บริการรถยนต์ PEA Mobile Shop และนำออกให้บริการตามแผน	กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค.-ธ.ค.2565	กบญ.(ก2) (ผดป.)	-	-

เป้าหมาย - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Mobile Shop เฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3,000 ราย/เดือน/คัน - กฟฟ.ชั้น 1-3 รายงานผลภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส - กบญ.(ก2) ติดตาม และรายงานสรุปผลในภาพรวมของ กฟช. ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส 6.4 จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้า ผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น ช่องทางออนไลน์, หักบัญชีเงินฝากธนาคาร, ผ่านตัวแทนจุดบริการ รับชำระเงิน ฯลฯ เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. มีจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้า ผ่านช่องทางอื่นๆ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 25 เทียบกับจำนวนลูกค้ารายย่อย ทั้งหมด (CA) ของปี 2563 - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. รายงานผลภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส - กรท. ติดตาม และรายงานสรุปผลในภาพรวมของ กฟก.2 รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ พร้อมจัดส่งรายงานให้ ผอ.ก.(ก3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส 6.5 ยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับ รอยต่อของ กฟน.	เป้าหมาย - กฟก.2 ดำเนินการตามแผนงานที่ คณะกรรมการฯ กำหนด (ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 5 พ.ค. 2563 เลขที่ ผอ.ก.(ก3) 261/2563) - กฟฟ.ที่เกี่ยวข้องรายงานผลภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กฟก.2 สรุปรายงานผล พร้อมจัดส่งรายงานให้ ผอ.ก.(ก3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.อ.ลสง.	ม.ค.-ธ.ค.2565	กรท.(ก2) (ผสบ.) ผบง.	-	-
เป้าหมาย - กฟก.2 ดำเนินการตามแผนงานที่ คณะกรรมการฯ กำหนด (ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 5 พ.ค. 2563 เลขที่ ผอ.ก.(ก3) 261/2563) - กฟฟ.ที่เกี่ยวข้องรายงานผลภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กฟก.2 สรุปรายงานผล พร้อมจัดส่งรายงานให้ ผอ.ก.(ก3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	เป้าหมาย - กฟก.2 ดำเนินการตามแผนงานที่ คณะกรรมการฯ กำหนด (ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 5 พ.ค. 2563 เลขที่ ผอ.ก.(ก3) 261/2563) - กฟฟ.ที่เกี่ยวข้องรายงานผลภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กฟก.2 สรุปรายงานผล พร้อมจัดส่งรายงานให้ ผอ.ก.(ก3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กฟจ.ฉช, กฟอ.บปภ., กฟส.คลจ., บบป.	ม.ค.-ธ.ค.2565	กบส.(ก2) (ผบธ.)	-	-

	6.6 ยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สำหรับลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการ ในนิคมอุตสาหกรรม พื้นที่โครงการระเบียงเขตเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor : EEC) ให้ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว รองรับการเติบโตทางเศรษฐกิจ เป้าหมาย - กพก.2 จัดทำแผนงานยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สำหรับลูกค้า ที่เป็นผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม พื้นที่ EEC - กพพ.ชั้น1-3 ที่เกี่ยวข้อง (พื้นที่ EEC) ดำเนินการตามแผนงานที่ กพก.2 <i>กำหนด และรายงานสรุปผลภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส</i> - กพก.2 สรุปรายงานผล พร้อมจัดส่งรายงานให้ ผอภ.(ก3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กพพ. ที่เกี่ยวข้อง กพส.อ.ลสง.	ม.ค.-ธ.ค.2565 ม.ค.-มี.ค.2565 เม.ย.-ธ.ค. 2565 เม.ย.-ธ.ค. 2565	กบล.(ก2) (ผบธ.) KAM		
--	--	---	--	---	--	--

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มลูกค้า

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว และรักษฐานลูกค้ารายสำคัญ (CRM)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account

4. เป้าหมาย

- ระดับ 4.3979

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว และรักษฐานลูกค้ารายสำคัญ (CRM)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจของลูกค้า Key Account

7. เป้าหมาย

- ระดับ 4.3979

	1.1.2 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ (Relation Building Activity : RBA) RBA1 การเยี่ยมเยือนลูกค้า RBA2 สัมมนาลูกค้ารายใหญ่ RBA3 มอบของที่ระลึก RBA4 กิจกรรมนันทนาการ เช่น กีฬาเชื่อมสัมพันธ์ กลุ่ม Strategic ดำเนินการ 3 กิจกรรม (RBA1-RBA4) กลุ่ม Star ดำเนินการ 2 กิจกรรม (RBA1-RBA4) กลุ่ม Status ดำเนินการ 2 กิจกรรม (RBA1-RBA3) กลุ่ม Streamline ดำเนินการ 1 กิจกรรม (RBA1-RBA2) <u>เป้าหมาย</u> การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตาม กลุ่มลูกค้าจำนวน 4 กลุ่ม ดังนี้ 1) กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 (166 ราย) 2) กลุ่ม Star ร้อยละ 100 (142 ราย) 3) กลุ่ม Status ร้อยละ 100 (212 ราย) 4) กลุ่ม Streamline ร้อยละ 40 (298 ราย) - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. รายงานผลการดำเนินงานภายใน 5 วันหลัง สิ้นเดือน ผ่านระบบ CRM PLUS - กบล.(ก2) สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม กฟช. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.อ.ลสง.	ม.ค.-ธ.ค.2565	กบล.(ก2) (ผลส.) KAM	-	-
--	--	-------------------------------------	---------------	------------------------------------	---	---

	1.1.3 พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication : COM) และบันทึกผลในโปรแกรม CRM Plus <u>เป้าหมาย</u> - การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ : ลูกค้ากลุ่ม Strategic, Star, Status จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/ราย/ไตรมาส : ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/กลุ่ม/เดือน - การมีส่วนร่วมของลูกค้าในการวางแผนงานที่มีผลกระทบโดยตรงกับลูกค้า เช่น แผนการดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน เป็นต้น : ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง) - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. รายงานผลการดำเนินงานภายใน 5 วันหลังสิ้นเดือน <u>ผ่านระบบ CRM PLUS</u> - กบล.(ก2) สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม กฟข. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส 1.2 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยผู้บริหาร และกำหนดวัตถุประสงค์การเยี่ยมเยือนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมในโปรแกรม CRM Plus	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.อ.ลสง. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.อ.ลสง.	ม.ค.-ธ.ค.2565 ม.ค.-ธ.ค.2565	กบล.(ก2) (ผลส.) KAM กบล.(ก2) (ผลส.) KAM	- (2) 0.416	- 0.416
--	---	---	---	---	---------------------------	-----------------------

	<u>เป้าหมาย</u> - รผก.(ภ3) หรือผู้แทน จำนวน 1 ราย/ไตรมาส - อช. หรือผู้แทน จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/ภพก.1-3 - ผจก.กฟฟ.ชั้น1-3 จำนวน 6 ราย/ไตรมาส/กฟฟ. - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. รายงานผลการดำเนินงานภายใน 5 วันหลังสิ้นเดือน <u>ผ่านระบบ CRM PLUS</u> - กบล.(ก2) สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม กฟช. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส 1.3 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 20 กฟฟ. (กฟอ.บฉ.,สอศ. มีรายได้ไม่น้อยกว่า 100 ล้านบาท/เดือน) 1.4 การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ หรือมอบของที่ระลึกสำหรับจัดกิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ <u>เป้าหมาย</u> - กลุ่ม Strategic ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - กลุ่ม Star, Status ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม - กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ สำหรับลูกค้าพิจารณาตามความเหมาะสม - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. รายงานผลการดำเนินงานภายใน 5 วันหลังสิ้นเดือน <u>ผ่านระบบ CRM PLUS</u> - กบล.(ก2) สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม กฟช. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.อ.ลสง. กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.อ.ลสง.	ม.ค.-ธ.ค.2565 ม.ค.-ธ.ค.2565	กบล.(ก2) (ผลส.) KAM กบล.(ก2) (ผลส.) KAM	(2) 2.000 -	2.000 -
--	--	---	---	---	---------------------------	-----------------------

	1.5 การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า การขยายเขตระบบไฟฟ้า และการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน (ตามแบบฟอร์มรายงาน BOI CRM-NCS-002) ภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบล.(ก2) สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม กฟช. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.อ.ลสง.	ม.ค.-ธ.ค.2565	กบล.(ก2) (ผลส.) KAM	-	-
แผนงานที่ 2 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน	2.1 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ โดยกำหนดระยะเวลาการตอบสนอง และปิดข้อร้องเรียนตามกลุ่มลูกค้า และประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้ (ก) ข้อร้องเรียนประเภทต่าง ๆ (ด้านบริการ) (ปิดข้อร้องเรียนได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85) - ข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน - ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน - ข้อร้องเรียนด้านการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน - ข้อร้องเรียนด้านการถูกงดจ่ายไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน - ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมพนักงาน ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน - ข้อร้องเรียนด้านอื่น ๆ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน (ข) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ผ่าน IA/IR Chat ภายใน 24 ชม. (ค) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด* ภายใน 30 วัน ได้น้อยกว่า ร้อยละ 100 (ง) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด* ภายใน 15 วัน ได้น้อยกว่า ร้อยละ 70	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.อ.ลสง.	ม.ค.-ธ.ค.2565	กบล.(ก2) (ผลส.) KAM	-	-

แผนงานที่ 3 การพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้า ในนิคมอุตสาหกรรม และนอกนิคมโดยรอบ	เป้าหมาย - กฟก.2 จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกเดือน หมายเหตุ * ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. รายงานผลการดำเนินงานภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน - กบล.(ก2) สรุปผลในภาพรวม กฟช. ภายใน 20 วันหลังสิ้นเดือน 2.2 การจัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียน ของลูกค้า	กบล.(ก2) (ผลส.)	ม.ค.-ธ.ค.2565	กบล.(ก2) (ผลส.)	-	-
	เป้าหมาย - กฟก.2 จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน ข้อร้องเรียนของลูกค้า และจัดส่ง ผอภ.(ก3) หมายเหตุ * ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนงาน ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กฟก.2 สรุปรายงานผลการดำเนินงานตามแผนงาน และปัญหา อุปสรรค ในภาพรวมของ กฟก.2 ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส 3.1 การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และนอกนิคมโดยรอบ - ผอภ.(ก3) ร่วมหารือกับ ผลต. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจและความผูกพัน ของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และนอกนิคมโดยรอบ พร้อมจัดทำแผนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	กฟฟ.ชั้น 1-3, ผอภ.(ก3) กฟส.อ.ลสง. - ผอภ.(ก3) กฟฟ.ชั้น 1-3, ผอภ.(ก3) กฟส.อ.ลสง.	ม.ค.-มี.ค.2565 เม.ย.-ธ.ค.2565	กบล.(ก2) (ผลส.) กบล.(ก2) (ผลส.) KAM	-	-
	เป้าหมาย - กฟก.2 ดำเนินการตามแผนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า - กฟก.2 สรุปรายงานผลการดำเนินงานตามแผนงาน และปัญหาอุปสรรค ในภาพรวมของ กฟช. ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส หมายเหตุ รวบรวมแผนงานจากสายงานธุรกิจและการตลาด (ธ)	ผอภ.(ก3) กฟฟ.ชั้น 1-3, ผอภ.(ก3) กฟส.อ.ลสง.	ม.ค.-ธ.ค.2565	ผอภ.(ก3) กบล.(ก2) KAM	-	-

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มลูกค้า
2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- CR3 สร้างประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer Experience)
3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey
4. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- CR3 สร้างประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer Experience)
6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey
7. เป้าหมาย

- ร้อยละ 100

8. แผนงาน / โครงการ / งาน	9. แผนปฏิบัติ	10	11	12	13.งบประมาณ	รวม
Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives	(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	สถานที่	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	(ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ (3) อื่น ๆ	(ล้านบาท)
แผนงานที่ 1 การพัฒนา PEA Customer Journey	- การพัฒนาระบบงานตาม PEA Customer Journey เป้าหมาย - ฝอภ.(ภ3) ร่วมหารือกับ ฝสท. เพื่อจัดทำแผนการดำเนินงาน ให้สอดคล้องตาม PEA Customer Journey หมายเหตุ รวบรวมแผนงานจากสายงานธุรกิจและการตลาด (ธ)	ฝอภ.(ภ3)	ม.ค.-ก.ย. 2564	ฝอภ.(ภ3)	-	-