

SO 3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า

CR3 สร้างประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer Experience)

- ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer journey

ร้อยละ 100 และเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด

แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	แผน/ผล	เป้าหมาย/ผลการดำเนินงาน				ผู้รวบรวม ข้อมูล/ผู้ปฏิบัติ	คำชี้แจง	
			ไตรมาส	ไตรมาส	ไตรมาส	ไตรมาส			
			1	2	3	4			
เกณฑ์ BSC ร้อยละต้นทุนการให้บริการลูกค้าที่ลดลง									
1. CR1.2 แผนงานพัฒนาการให้บริการผ่าน Internet แบบครบวงจร PEA Smart Plus บน Smart Phone	1.1 ประชาสัมพันธ์โครงการฯ และเชิญชวนให้ลูกค้า DownLoad ใช้งาน เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง กฟส.อ.วัดสิงห์ และกฟฟ.ในสังกัด	แผน					ผบต.กฟส.อ.วสง.	แผนภาค	
		ผล	1	1	1	1			
		ผล	-	-	-	-			
เกณฑ์ BSC สายงานฯ ความพึงพอใจลูกค้า									
1.แผนงานบริหารลูกค้ารายส าคัญ	1.1 รวบรวมเทบทวน และ พิจารณารายชื่อลูกค้ารายสำคัญ เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง พิจารณาจากค่าไฟฟ้า กฟส.อ.วัดสิงห์ และกฟฟ.ในสังกัด	แผน					ผบต.กฟส.อ.วสง.	แผนภาค	
		ผล	1	-	-	-			
		ผล	-	-	-	-			
เกณฑ์ BSC สายงานฯ ความพึงพอใจลูกค้า Key Account , High Value									
2. งานพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการของสายงานฯ	2.3 จัดประชุม คู่ค้า/ผู้รับจ้างงานบริการด้านมิเตอร์/ จดหน่วย แจ้งค่าไฟฟ้าเกี่ยวกับการให้บริการกับลูกค้า เป้าหมาย กฟส.อ.วัดสิงห์ และกฟฟ.ในสังกัด	แผน					ผบต.กฟส.อ.วสง.	แผนภาค	
		ผล	-	-	1	-			
		ผล	-	-	-	-			
3. CR2.1 แผนงานสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า Key Account 3. CR2.1 แผนงานสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า Key Account	3.2 การเยี่ยมเยียนลูกค้าและบันทึกผลการเยี่ยมเยียนลูกค้าลงในโปรแกรม CRM Plus 3.1.1 ลูกค้ารายใหญ่ เป้าหมาย กฟส.อ.วัดสิงห์ และกฟฟ.ในสังกัด	แผน					ผบต.กฟส.อ.วสง.	แผนภาค	
		ผล	4	-	-	-			
		ผล	-	-	-	-			
	3.6 แจ้งสถานะการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องผ่านกลุ่ม Line ชุมชนในพื้นที่ เป้าหมาย 3.6.1 กฟฟ.1-3 รายงานสรุปสถานะการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องผ่าน กลุ่ม Line ชุมชนในพื้นที่แ่ง กปน.น.3 ทุกไตรมาส เป้าหมาย น.3 กฟส.อ.วัดสิงห์ และกฟฟ.ในสังกัด	แผน					ผบต.กฟส.อ.วสง.	แผนภาค	
			ผล	1	1	1			1
			ผล	-	-	-			-
		แผน	1	1	1	1	ผบ.กฟฟ.1-3/	แผนเพิ่มเติม	
			ผล	-	-	-			-
			ผล	-	-	-			-

แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)		เป้าหมาย/ผลการดำเนินงาน				ผู้รวบรวม ข้อมูล/ผู้ปฏิบัติ	คำชี้แจง
			ไตรมาส	ไตรมาส	ไตรมาส	ไตรมาส		
			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 2564 100 % ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่รายใหม่ เป้าหมาย กฟส.อ.วัดสิงห์ และกฟฟ.ในสังกัด	แผน ผล					ผบต.กฟส.อ.วสง.	แผนภาค
			100%	100%	100%	100%		
			-	-	-	-		
แผนการรองรับจากข้อมูลเสี่ยงของลูกค้า ตามเกณฑ์ SEPA หมวด 3.11								
1.แผนงานแจ้งแผนการดับไฟผ่าน Line Group ผู้นำชุมชน	1.1 ตั้งกลุ่ม Line Group ผู้นำชุมชนและ/หรือหัวหน้าส่วนราชการและแจ้งแผนการดับไฟผ่าน Line 100% ให้ครบทุกจุดรวมงาน เป้าหมาย กฟส.อ.วัดสิงห์ และกฟฟ.ในสังกัด	แผน ผล					ผกป.กฟส.อ.วสง. ผบต.กฟส.อ.วสง.	แผนภาค
			1	1	1	1		
			-	-	-	-		
แผนการรองรับจากข้อมูลเสี่ยงของลูกค้า ตามเกณฑ์ SEPA หมวด 3.11								
1.แผนงานแจ้งแผนการดับไฟผ่าน Line Group ผู้นำชุมชน	1.2 ประกาศแผนดับไฟผ่าน PEA Website 100% ทุกจุดรวมงาน เป้าหมาย กฟส.อ.วัดสิงห์ และกฟฟ.ในสังกัด 1.2.1 กฟฟ.1-3 รายงานสรุปสถานะการประกาศแผนดับไฟผ่าน PEA Website แจ้ง กปบ.น.3 ทุกไตรมาส เป้าหมาย กฟส.อ.วัดสิงห์ และกฟฟ.ในสังกัด	แผน ผล	100%	100%	100%	100%	ผบต.กฟส.อ.วสง.	แผนภาค
			-	-	-	-		
		แผน ผล					ผบต.กฟส.อ.วสง.	แผนเพิ่มเติม
			1	1	1	1		
			-	-	-	-		
3. ประสานงานศูนย์ AMR 4. แผนงานการพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	3.1 ประสานงานศูนย์ AMR และลูกค้ากรณีข้อมูลจาก AMR ไม่ได้ เป้าหมาย 100% เป้าหมาย กฟส.อ.วัดสิงห์ และกฟฟ.ในสังกัด	แผน ผล					ผบต.กฟส.อ.วสง.	แผนภาค
			100%	100%	100%	100%		
	4.1 ระบบจ่ายงานอัจฉริยะ WOM 							