

[illegible]

[illegible]

กฟส บางชัย	กฟส บางชัย	1.2 การขอรับรองศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) 1.2.1 การรักษามาตรฐาน สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check จาก สปน. และตามแผนงานตรวจประเมินภายในหน่วยงาน (Internal Audit) - กฟฟ. ที่เคยผ่านการรับรองและยังอยู่ในระยะเวลาการรับรองมาตรฐาน GECC - กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) ที่เคยผ่านการรับรองมาตรฐาน GECC แต่ไม่ได้สมัครรับรองเพื่อต่ออายุ <u>เป้าหมาย</u> - แต่งตั้งคณะทำงานตรวจประเมินภายใน (Internal Audit) เพื่อรักษามาตรฐานตามเกณฑ์ GECC - ดำเนินการตรวจประเมินภายใน (Internal Audit) ตามแผนงานที่กำหนด - รายงานสรุปผลการดำเนินงาน	กฟส บางชัย	ร้อยละ		30		30		10		ส่วน., กบส., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย.	
		1.2.2 เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. ที่ยังไม่เคยสมัครหรือไม่เคยผ่านการรับรองฯ จะต้องสมัครและผ่านการรับรองมาตรฐาน ภายในปี 2565-2567 หมายเหตุ : สำหรับ กฟส., กฟย. ให้ กฟย. พิจารณาคำขอสมัครของกฟฟ. ไม่สังกัดตามความเหมาะสม เช่น อาคารเช่า อยู่ระหว่างก่อสร้างอาคารสำนักงาน เป็นต้น - กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) ที่เคยได้รับการรับรองฯ จาก สปน. ให้สมัครต่ออายุในปี 2567 กฟค.1 = 8 แห่ง - กฟฟ. ที่สมัครขอรับรองฯ ทั้งกรณีสมัครใหม่และต่ออายุ ในปี 2567 จะต้องผ่านการคัดกรองใบสมัครร้อยละ 100 และได้รับการรับรองจาก สปน. ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80	กฟส บางชัย	ร้อยละ	เป้าหมายไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงาน	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-2	ผลการดำเนินงาน	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-3	ผลการดำเนินงาน	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-4	ผลการดำเนินงาน	
กฟส บางชัย	กฟส บางชัย	<u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. ที่ยังไม่เคยสมัครหรือไม่เคยผ่านการรับรองฯ จะต้องสมัครและผ่านการรับรองมาตรฐาน ภายในปี 2565-2567 หมายเหตุ : สำหรับ กฟส., กฟย. ให้ กฟย. พิจารณาคำขอสมัครของกฟฟ. ไม่สังกัดตามความเหมาะสม เช่น อาคารเช่า อยู่ระหว่างก่อสร้างอาคารสำนักงาน เป็นต้น - กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) ที่เคยได้รับการรับรองฯ จาก สปน. ให้สมัครต่ออายุในปี 2567 กฟค.1 = 8 แห่ง - กฟฟ. ที่สมัครขอรับรองฯ ทั้งกรณีสมัครใหม่และต่ออายุ ในปี 2567 จะต้องผ่านการคัดกรองใบสมัครร้อยละ 100 และได้รับการรับรองจาก สปน. ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80	กฟส บางชัย	ร้อยละ			33.33		33.33		-		ส่วน., กบส., กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย.
		<u>แผนงานที่ 2 การปฏิรูป</u> 2.1 การปรับปรุงเชิงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการปรับปรุงเชิงของลูกค้าและวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้านัดละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้ 2.1.1 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้านัดละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้ แบบเป็นนัก (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen - กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. ประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์ที่ส่วนรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 (ที่ดีประเมิน 1, 2) โดยใช้ข้อมูลจากที่กดประเมิน Customers' Smile Feedback - กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. นำผลวิเคราะห์การประเมินฯ ของลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข - กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. รายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ และแจ้งให้ กบส. ทราบ ภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส <u>เป้าหมาย</u> - สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟฟ.ชั้น1-3 , กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.4859 - กบส. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในการรวมของ กฟค.1,2,3 กฟค.1,2,3 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบส. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส หมายเหตุ : Front Manager กฟฟ. เป็นผู้ดำเนินงาน และบันทึกข้อมูล ลงในโปรแกรม Customers' Smile Feedback	กฟส บางชัย	ร้อยละ	เป้าหมายไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงาน	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-2	ผลการดำเนินงาน	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-3	ผลการดำเนินงาน	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-4	ผลการดำเนินงาน	
กฟส บางชัย	กฟส บางชัย	<u>แผนงานที่ 3. พัฒนาศูนย์ลูกค้า</u> 3.1 การจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง 3.1.1 ฐานข้อมูลลูกค้า High Value เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย <u>เป้าหมาย</u> - จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ - ฐานข้อมูลลูกค้า High Value ที่มีการใช้ไฟฟ้าเฉลี่ยร้อยละ 70 ของขนาดฟัดทั้งหมดแปลง	กฟส บางชัย	ร้อยละ	เป้าหมายไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงาน	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-2	ผลการดำเนินงาน	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-3	ผลการดำเนินงาน	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-4	ผลการดำเนินงาน	ส่วน., กบส.,
		3.1.2 ฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา <u>เป้าหมาย</u> - จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ - ฐานข้อมูลลูกค้าที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา ปี 2565-2566 - ฐานข้อมูลลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษาและติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 KVA	กฟส บางชัย	ร้อยละ	เป้าหมายไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงาน	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-2	ผลการดำเนินงาน	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-3	ผลการดำเนินงาน	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-4	ผลการดำเนินงาน	ส่วน., กบส.,
		3.2 การใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง 3.2.1 การดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย			50		75		100				

			โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า High Value																
กฟล	กฟล		เป้าหมาย	กฟล	ร้อยละ	เป้าหมายไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงาน	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-2	ผลการดำเนินงาน	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-3	ผลการดำเนินงาน	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-4	ผลการดำเนินงาน	ส่วน., กบล., กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟล.					
บางชัย	บางชัย		- จัดทำแผนการให้บริการลูกค้าและนำเสนอข้อมูลการให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส หมายเหตุ : ฐานข้อมูลลูกค้า ตามกิจกรรมข้อ 3.1.1	บางชัย															
			จำนวนลูกค้าผู้เป้าหมายที่ปี 2567																
			3.2.2 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมุ่งเน้นลูกค้า 2 กลุ่ม ดังนี้ (1) ลูกค้ารายเดิม (ที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา) ทุกราย (2) ลูกค้ารายใหม่ (ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกัน เกิน 250 KVA) ร้อยละ 20																
			เป้าหมาย			เป้าหมายไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงาน	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-2	ผลการดำเนินงาน	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-3	ผลการดำเนินงาน	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-4	ผลการดำเนินงาน	ส่วน., กบล., กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟล.					
			- จัดทำแผนการให้บริการลูกค้าและนำเสนอข้อมูลการให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส หมายเหตุ : - ฐานข้อมูลลูกค้า ตามกิจกรรมข้อ 3.1.2 - กฟล.1,2,3 สามารถดำเนินการปรับแผนการเข้าพบลูกค้าได้ ตามความเหมาะสม	กฟล บางชัย	ร้อยละ														
			3.3 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อบกพร่องและ ข้อร้องเรียนมาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน			เป้าหมายไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงาน	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-2	ผลการดำเนินงาน	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-3	ผลการดำเนินงาน	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-4	ผลการดำเนินงาน						
กฟล	กฟล		เป้าหมาย	กฟล	ครั้ง									ส่วน., กบล., กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟล.					
บางชัย	บางชัย		- กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟล.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟล. จัดทำแบบบทวน ปรับปรุงกระบวนการทำงานและรายงานผลการตอบสนองเสียงขอลูกค้าในด้าน ผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน ตามช่องทางที่กำหนด ให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นสุดไตรมาส - กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ในภาพรวมของ กฟล.1,2,3 กฟล.1,2,3 ภายใน 15 วันหลังสิ้นสุดไตรมาส	บางชัย															
			3.4 จัดทำแผนการนำเสนอการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง การซื้อต่อยอด (Up selling) และการซื้อต่อเนื่อง (Cross selling) แก่ลูกค้ารายสำคัญจากการดำเนินการ ตามกระบวนการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ																
กฟล	กฟล		เป้าหมาย ร้อยละความสำเร็จกิจกรรมที่ (1)(4)(5)			เป้าหมายไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงาน	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-2	ผลการดำเนินงาน	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-3	ผลการดำเนินงาน	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-4	ผลการดำเนินงาน						
บางชัย	บางชัย		(1) กฟล.1,2,3 กฟล.1,2,3 จัดทำแผนการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ของกลุ่มลูกค้า รายสำคัญกลุ่มหลัก ไม่น้อยกว่าร้อยละ 40 ของจำนวนลูกค้ารายสำคัญกลุ่มหลัก หรือไม่น้อยกว่า 120 ราย ค่อ กฟฟ. ภายใน 1 เดือน หลังสิ้นสุดไตรมาสที่ 1 (2) กฟล.1,2,3 กฟล.1,2,3 นำเสนองานธุรกิจเสริมต่างๆ ของ กฟล. ผ่านการ ประชาสัมพันธ์ออนไลน์ หรือการเยี่ยเยื่อบนโซเชียลมีเดียให้รายใหญ่ (3) กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟล.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) เข้าพบลูกค้ารายสำคัญกลุ่มหลัก ตามเป้าหมายที่ กบล. กำหนด และลูกค้าใช้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 10 ของจำนวนลูกค้ารายสำคัญ หมายเหตุ : ลูกค้ารายสำคัญกลุ่มหลัก (Strategic Star, status) ที่ใช้บริการธุรกิจ เกี่ยวเนื่องที่มีมูลค่า 5,000 บาทขึ้นไป ไม่รวมการให้ส่วนลดไฟฟ้าและ การให้บริการสนับสนุนแล้วแต่ (4) กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟล.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) รายงานผลการขายงานธุรกิจ เกี่ยวเนื่องฯ ตามแบบฟอร์ม CRM-SEL-001 จัดส่ง กบล. ภายใน 5 วันหลังสิ้นสุดไตรมาส (5) กฟล.1,2,3 กฟล.1,2,3 สรุปภาพรวมรายงานการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่องฯ ตามแบบฟอร์ม CRM-SEL-002 จัดส่ง กบล.ส่ง. ภายใน 10 วันหลังสิ้นสุดไตรมาส	กฟล บางชัย	ครั้ง										ส่วน., กบล., กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟล. ที่ลูกค้า KAM				
			รวมจำนวนลูกค้า Strategic Star Status																
			แผนงานที่ 4 การบริหารจัดการซื้อเรื่องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ																
กฟล	กฟล		ข้อร้องเรียน			เป้าหมายไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงาน	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-2	ผลการดำเนินงาน	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-3	ผลการดำเนินงาน	เป้าหมายไตรมาสที่ 1-4	ผลการดำเนินงาน						
บางชัย	บางชัย		4.1 การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้ (1) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) โดยรวม - ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วันทำการ (ร้อยละ 100) - ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วัน (ร้อยละ 100) - ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 15 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90) - ข้อร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน (A/R chat) ภายใน 24 ชั่วโมง (ร้อยละ 100) (2) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) กลุ่มบริการทั่วไป (คุณภาพไฟฟ้า-การให้บริการอื่นๆ) - การปิดข้อร้องเรียน ภายใน 20 วัน (ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95) (3) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) กลุ่มที่ต้องเร่งรัดแก้ไข (พฤติกรรมพนักงาน-การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า-การถูกจ่ายไฟฟ้า) - การปิดข้อร้องเรียน ภายใน 10 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80) (4) ระยะเวลาดำเนินการที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ไฟฟ้าภายใน 5 วัน (ร้อยละ 100) เป้าหมาย ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปตาม ค่าเป้าหมาย และจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกไตรมาส	กฟล บางชัย	ร้อยละ										ส่วน., กบล., กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟล., กฟช.				

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

Cell: D244
Comment: somphong insumphan:
Enable ฐานที่ 4