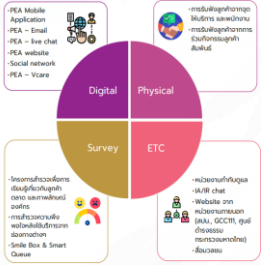


กฟส.ไทรโยค
รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการปี 2567 ประจำปีไตรมาสที่ ...1.../2567
ด้าน Customer

แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiative	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผลการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงานสะสม	หน่วยงาน											
		ไตรมาสที่ 1/2567	ไตรมาสที่ 1/2567												
		สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2567	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2567												
แผนงานที่ 1 การยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	1.1 มาตรฐานด้านการให้บริการ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการขอใช้ไฟฟ้าและยกระดับการให้บริการ <table><tr><th>มาตรฐานด้านการให้บริการ</th><th>พื้นที่</th><th>ระยะเวลาดำเนินการ</th></tr><tr><td rowspan="2">กรณีไม่ต้องการขยายเขต/ ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติม</td><td>เขตชุมชน (เทศบาล)</td><td>1 วันทำการ</td></tr><tr><td>นอกเขตชุมชน</td><td>3 วันทำการ</td></tr><tr><td>กรณีต้องการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติม ระยะทางไม่เกิน 140 เมตร</td><td>เขตชุมชน</td><td>10 วันทำการ</td></tr></table> เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S(โครงสร้างใหม่) และ กฟส. ดำเนินการภายในระยะเวลาที่ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - กบล.(ก3) สรุปรายงานผล พร้อมจัดส่งรายงานให้ ผังผ.(กต) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส 1.2 การขอรับรองศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) 1.2.1 การรักษามาตรฐาน สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check จาก สปน. และตามแผนงานตรวจประเมินภายในหน่วยงาน (Internal Audit) - กฟฟ. ที่เคยผ่านการรับรองและยังอยู่ในระยะเวลารับรองมาตรฐาน GECC - กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่) ที่เคยผ่านการรับรองมาตรฐาน GECC แต่ไม่ได้สมัครรับรองเพื่อต่ออายุ เป้าหมาย - กบล.(ก3) แต่งตั้งคณะทำงานตรวจประเมินภายใน (Internal Audit) เพื่อรักษามาตรฐานตามเกณฑ์ภายใน ก.พ. 2567 - ดำเนินการตรวจประเมินภายใน (Internal Audit) ตามแผนงานที่กำหนด จำนวน 34 แห่งภายใน เม.ย. - 16 ก.ย. 2567 กฟฟ.ชั้น 2-3 จำนวน 4 แห่ง (บปจ., กจ., ดบ. และ พทช.) กฟส. ขนาด L/S/XS (โครงสร้างใหม่) จำนวน 5 แห่ง (สค., อมน., บนจ., คดล. และ กล.) กฟส. จำนวน 15 แห่ง (บปม., ศบจ., สช., ทมจ., พทท., ไทยค., ทภ., ดช., ทร., ลข., ดตม., นนุช., สพน., ลญ. และ ดมช.) กฟย. จำนวน 10 แห่ง (มชล., ตสร., หกจ., สขบ., ศว., ทรน., สตง., ทคก., หปร. และ บลจ.) - คณะทำงานฯ (Internal Audit) รายงานสรุปผลการดำเนินงานภายใน ต.ค. 2567	มาตรฐานด้านการให้บริการ	พื้นที่	ระยะเวลาดำเนินการ	กรณีไม่ต้องการขยายเขต/ ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติม	เขตชุมชน (เทศบาล)	1 วันทำการ	นอกเขตชุมชน	3 วันทำการ	กรณีต้องการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติม ระยะทางไม่เกิน 140 เมตร	เขตชุมชน	10 วันทำการ	กรณีไม่ต้องการดำเนินการขยายเขต/ ปรับปรุงระบบจำหน่ายเขตชุมชน :: ระยะเวลาดำเนินการตามเป้าหมาย 1 วันทำการ ระยะเวลาดำเนินการ 1.83 วัน ระยะเวลาดำเนินการ คิดเป็นร้อยละ 65.22 นอกเขตชุมชน :: ระยะเวลาดำเนินการตามเป้าหมาย 3 วันทำการ ระยะเวลาดำเนินการ 2.10 วัน ระยะเวลาดำเนินการ คิดเป็นร้อยละ 80.56 กรณีไม่ต้องการดำเนินการขยายเขต/ ปรับปรุงระบบจำหน่ายระยะเวลาดำเนินการตามเป้าหมาย 10 วันทำการ กฟส.ไทรโยคไม่มีการดำเนินการ	กรณีไม่ต้องการดำเนินการขยายเขต/ ปรับปรุงระบบจำหน่ายเขตชุมชน :: ระยะเวลาดำเนินการตามเป้าหมาย 1 วันทำการ ระยะเวลาดำเนินการ 1.83 วัน ระยะเวลาดำเนินการ คิดเป็นร้อยละ 65.22 นอกเขตชุมชน :: ระยะเวลาดำเนินการตามเป้าหมาย 3 วันทำการ ระยะเวลาดำเนินการ 2.10 วัน ระยะเวลาดำเนินการ คิดเป็นร้อยละ 80.56 กรณีไม่ต้องการดำเนินการขยายเขต/ ปรับปรุงระบบจำหน่ายระยะเวลาดำเนินการตามเป้าหมาย 10 วันทำการ กฟส.ไทรโยคไม่มีการดำเนินการ	ผบต.กฟส.ทยค.
	มาตรฐานด้านการให้บริการ	พื้นที่	ระยะเวลาดำเนินการ												
กรณีไม่ต้องการขยายเขต/ ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติม	เขตชุมชน (เทศบาล)	1 วันทำการ													
	นอกเขตชุมชน	3 วันทำการ													
กรณีต้องการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติม ระยะทางไม่เกิน 140 เมตร	เขตชุมชน	10 วันทำการ													
			คณะทำงานฯ (Internal Audit) (เลขาฯ กบล.(ก3))												

แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiative	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผลการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงานสะสม	หน่วยงาน
		ไตรมาสที่ 1/2567	ไตรมาสที่ 1/2567	
		สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2567	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2567	
แผนงานที่ 1 การยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ (ต่อ)	1.2 การขอรับรองศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) 1.2.2 เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. ที่ยังไม่เคยสมัครหรือไม่เคยผ่านการรับรองฯ จะต้องสมัครและผ่านการรับรองมาตรฐานฯ ภายในปี 2565-2567 กฟส. จำนวน 1 แห่ง (กฟส.ตจ.) หมายเหตุ : สำหรับ กฟส., กฟย. ให้ กฟข. พิจารณาความพร้อมของกฟฟ.ในสังกัดตามความเหมาะสม เช่น อาคารเช่า อยู่ระหว่างก่อสร้างอาคารสำนักงาน เป็นต้น - กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่) ที่เคยได้รับการรับรองฯ จาก สปบ. ให้สมัครต่ออายุในปี 2567 <u>จำนวน 12 แห่ง ดังนี้</u> กฟฟ.ชั้น 2-3 จำนวน 9 แห่ง (นฐ., สฟ., สพร., นข., อทง., กฟส., บล., บพล. และ ทมก.) กฟส. ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) จำนวน 3 แห่ง (สค2, คกข. และ กทบ.) - กฟฟ. ที่สมัครขอรับรองฯ ทั้งกรณีสมัครใหม่และต่ออายุ ในปี 2567 <u>จะต้องผ่านการคัดกรองใบสมัครร้อยละ 100 และได้รับการรับรองจาก สปบ. ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80</u> กฟฟ.ชั้น 2-3 จำนวน 9 แห่ง (นฐ., สฟ., สพร., นข., อทง., กฟส., บล., บพล. และ ทมก.) กฟส. ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) จำนวน 3 แห่ง (สค2, คกข. และ กทบ.) กฟส. จำนวน 1 แห่ง (กฟส.ตจ.)	กฟส.โทรโยคไม่มีการดำเนินการ กฟส.โทรโยค ดำเนินการสมัครเข้ารับการเป็นศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ปัจจุบันอยู่ระหว่างการประกาศผลการคัด กรองใบสมัครขั้นต้น	กฟส.โทรโยคไม่มีการดำเนินการ กฟส.โทรโยค ดำเนินการสมัครเข้ารับการเป็นศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ปัจจุบันอยู่ระหว่างการประกาศผลการคัด กรองใบสมัครขั้นต้น	คณะทำงานฯ กฟส.ทยค.

แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiative	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผลการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงานสะสม	หน่วยงาน
		ไตรมาสที่ 1/2567	ไตรมาสที่ 1/2567	
		สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2567	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2567	
แผนงานที่ 2 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution) 	2.1 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าและวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้ 2.1.1 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen - กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. ประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 (ที่กดประเมิน 1, 2) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback - กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. นำผลวิเคราะห์การประเมินของลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข - กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. รายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ และแจ้งให้ กบส.(ก3) ทราบ ภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส <u>เป้าหมาย</u> - สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟฟ.ชั้น 2-3 , กฟส.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. <u>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด</u> - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ<u>ไม่ต่ำกว่า 4.4859</u> - กบส.(ก3) ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวมของ กฟผ.3 <u>ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส</u> - กคส.(ก3) รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ <u>ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส</u> หมายเหตุ : Front Manager กฟฟ. เป็นผู้ดำเนินงาน และบันทึกข้อมูล ลงในโปรแกรม Customers' Smile Feedback 2.1.2 การรวบรวมเสียงของลูกค้าจากช่องทาง 4 กลุ่ม (กลุ่มดิจิทัล กลุ่มกายภาพ กลุ่มการสำรวจและกลุ่มอื่นๆ) <u>เป้าหมาย</u> - <u>กฟฟ.ชั้น 2-3, ขนาด L/M/S, กฟส.</u> บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการไม่ได้ ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง, กฟส.ทยค. - <u>กบส.(ก3)</u> รวบรวมเสียงของลูกค้า จากระบบ PEA VOC System และจัดส่งให้ ผงก.(กต) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟส.ไทรโยค ดำเนินการประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์ สำหรับลูกค้า ที่กดประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 จำนวน 15 ราย (สถานะสะสม มี.ค. 2567) กฟส.ไทรโยค นำผลวิเคราะห์การประเมินสำหรับลูกค้า ที่กดประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการแก้ไข จำนวน 15 ราย - จำนวนคิวทั้งหมด 4,789 ราย กดประเมินความพึงพอใจ 4,865 ราย สัดส่วนการกดประเมินความพึงพอใจ ร้อยละ 101.59 - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.81	กฟส.ไทรโยค ดำเนินการประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์ สำหรับลูกค้า ที่กดประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 จำนวน 15 ราย (สถานะสะสม มี.ค. 2567) กฟส.ไทรโยค นำผลวิเคราะห์การประเมินสำหรับลูกค้า ที่กดประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการแก้ไข จำนวน 15 ราย - จำนวนคิวทั้งหมด 4,789 ราย กดประเมินความพึงพอใจ 4,865 ราย สัดส่วนการกดประเมินความพึงพอใจ ร้อยละ 101.59 - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.81	ผบต.กฟส.ทยค. ผบง.กฟส.ทยค. FM. กฟส.ทยค.

แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiative	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผลการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงานสะสม	หน่วยงาน
		ไตรมาสที่ 1/2567	ไตรมาสที่ 1/2567	
		สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2567	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2567	
	2.2 จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่อุตสาหกรรม ทั้งของรัฐและเอกชน โดยดำเนินการตรวจวัดและวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้า ในสถานไฟฟ้าที่ตั้งอยู่ในพื้นที่อุตสาหกรรม ทั้งของรัฐและเอกชน มีการกำหนดแผน และปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมจัดทำรายงานเพื่อรองรับความต้องการให้กับลูกค้าเป้าหมาย กฟผ.3 จำนวน 2 สถานี - สถานีสินสาคร (นิคมสินสาคร) กฟส.คกข., สถานีไฟฟ้าท่าทราย 1 (นิคมสมุทรสาคร) กฟส.สค.			กปบ.(ก3)
แผนงานที่ 3 พัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	3.1 การจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง 3.1.1 ฐานข้อมูลลูกค้า High Value เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะเป้าหมาย กบส.(ก3) จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ - ภายใน ม.ค. - ก.พ. 2567 - ฐานข้อมูลลูกค้า High Value ที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง กฟส.ทยค. 2 ราย ; 1. บจก.ที เอ็น เอ อินเตอร์โธซ์, 2. บจก.บางซื่อโรงสีไฟเจียเม้ง 3.1.2 ฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษาเป้าหมาย กบส.(ก3) จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ - ภายใน ม.ค. - ก.พ. 2567 - ฐานข้อมูลลูกค้าที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา ปี 2565-2566 (บำรุงรักษาแบบครบวงจร Service Package, บำรุงรักษาหม้อแปลง, บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า) กฟส.ทยค. 1 ราย ; บจก.ไทยฟู้ดส์โพลีเทรียฟาร์ม - ฐานข้อมูลลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 KVA - (เพิ่มเติม) ฐานข้อมูลลูกค้าที่ใช้บริการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ปี 2566 (2 ครั้งต่อปี) กฟส.ทยค. ไม่มีลูกค้าใช้บริการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ปี 2566 (2 ครั้งต่อปี) - (เพิ่มเติม) ฐานข้อมูลลูกค้าปี 2566 ที่มีค่าปรับ PF. เนื่องจากการใช้ kvar เกินร้อยละ 61.97 ของกำลังไฟฟ้าจริงสูงสุด มากกว่า 10,000 บาท/เดือน กฟส.ทยค. 2 ราย ; 1. บจก. ที เอ็น เอ อินเตอร์โธซ์, 2. บจก.กาญจน โพลเทรี ฟาร์ม https://docs.google.com/spreadsheets/u/0/d/18pWrO5NvxW7-iGu8l5f4zwedKQtw5Ln1dU0PHbkxD8g/htmlview#	กฟส.ไทรโยค ดำเนินการรวบรวมฐานข้อมูลลูกค้า High Value ที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง จำนวน 2 ราย กฟส.ไทรโยค ดำเนินการรวบรวมฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา จำนวน 1 ราย 1. บจก.ไทยฟู้ดส์โพลีเทรียฟาร์ม กฟส.ทยค. ไม่มีลูกค้าใช้บริการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ปี 2566 (2 ครั้งต่อปี)	กฟส.ไทรโยค ดำเนินการรวบรวมฐานข้อมูลลูกค้า High Value ที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง จำนวน 2 ราย กฟส.ไทรโยค ดำเนินการรวบรวมฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา จำนวน 1 ราย 1. บจก.ไทยฟู้ดส์โพลีเทรียฟาร์ม กฟส.ทยค. ไม่มีลูกค้าใช้บริการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ปี 2566 (2 ครั้งต่อปี)	กบส.(ก3) ผบต.กฟส.ทยค. FM. กบส.(ก3) กฟส.ทยค. FM.

แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiative	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผลการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงานสะสม	หน่วยงาน
		ไตรมาสที่ 1/2567	ไตรมาสที่ 1/2567	
		สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2567	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2567	
แผนงานที่ 3 พัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจ เกี่ยวเนื่อง (ต่อ)	3.2 การใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง 3.2.1 การดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า High Value เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 2-3, ขนาด L/M/S จัดทำแผนการให้บริการลูกค้าและนำเสนอข้อมูลการให้บริการธุรกิจเกี่ยว - กบส.(ก3) ติดตามผลการดำเนินงานและรายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส หมายเหตุ : ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 3.1.1 กฟส.ทยค. 2 ราย ; 1. บจก.ที เอ็น เอ อินเตอร์โรซ์, 2. บจก.บางซื่อโรงสีไฟเจียเม้ง	กฟส.ไทรโยค จัดทำแผนการให้บริการลูกค้าและนำเสนอข้อมูล การให้บริการธุรกิจเสริม พร้อมบันทึกข้อมูลลงในลิงค์ https://dcrmplus.pea.co.th/	กฟส.ไทรโยค จัดทำแผนการให้บริการลูกค้าและนำเสนอข้อมูล การให้บริการธุรกิจเสริม พร้อมบันทึกข้อมูลลงในลิงค์ https://dcrmplus.pea.co.th/	ผบต.กฟส.ทยค. FM.
	3.2.2 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมุ่งเน้นลูกค้า 4 กลุ่ม ดังนี้ (1) ลูกค้ารายเดิม (ที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา) ทุกราย (บำรุงรักษาแบบครบวงจร Service Package, บำรุงรักษาหม้อแปลง, บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า) กฟส.ทยค. 1 ราย ; บจก.ไทยฟู้ดส์โพลีเทรียฟาร์ม (2) ลูกค้ารายใหม่ (ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกัน เกิน 250 kVA) ร้อยละ 20 กฟส.ทยค. 54 ราย โดยมีกลุ่มลูกค้าหน่วยงานราชการ/ เอกชน ที่มีหน่วยการใช้ไฟต่อเดือนมากกว่า 2,000 หน่วย ขึ้นไป รวมอยู่ในประเภทนี้ด้วย 11 ราย (3) (เพิ่มเติม) ลูกค้าที่ใช้บริการแก๊กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ปี 2566 (2 ครั้งต่อปี) ทุกราย กฟส.ทยค. ไม่มีลูกค้าใช้บริการแก๊กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ปี 2566 (2 ครั้งต่อปี) (4) (เพิ่มเติม) ลูกค้าที่มีค่าปรับ PF. เนื่องจากการใช้ kvar เกินร้อยละ 61.97 ของกำลังไฟฟ้าจริงสูงสุด มากกว่า 10,000 บาท/เดือน ทุกราย กฟส.ทยค. 2 ราย ; 1. บจก. ที เอ็น เอ อินเตอร์โรซ์, 2. บจก.กาญจนา โพลเทรี ฟาร์ม เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 2-3, ขนาด L/M/S จัดทำแผนการให้บริการลูกค้าและนำเสนอข้อมูลการให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง - กบส.(ก3) ติดตามผลการดำเนินงานและรายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส หมายเหตุ : - ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 3.1.2 - กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. สามารถดำเนินการปรับแผนการเข้าพบลูกค้าได้ ตามความเหมาะสม			กฟส.ทยค. FM.

แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiative	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผลการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงานสะสม	หน่วยงาน
		ไตรมาสที่ 1/2567	ไตรมาสที่ 1/2567	
		สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2567	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2567	
แผนงานที่ 3 พัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง (ต่อ)	3.3 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียนมาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน <u>เป้าหมาย</u> -กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S และ กฟส. จัดทำแผนทบทวนปรับปรุงกระบวนการทำงาน และตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน ตามช่องทางที่กำหนดจากระบบ PEA-VO <u>ให้ กบส.(ก3) ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส</u> -กบส.(ก3) ติดตาม และรายงานสรุปผล ในภาพรวมของ กฟก3 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟส.ไทรโยค จัดทำแผนทบทวนปรับปรุงกระบวนการทำงาน รายงานผลการดำเนินงานผ่านลิงค์	กฟส.ไทรโยค จัดทำแผนทบทวนปรับปรุงกระบวนการทำงาน รายงานผลการดำเนินงานผ่านลิงค์	กฟส.ทยค. ผู้ดูแลระบบ PEA VC FM.
แผนงานที่ 3 พัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง (ต่อ)	3.4 จัดทำแผนการนำเสนอการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง การซื้อต่อยอด (Up selling) และการซื้อต่อเนื่อง (Cross selling) แก่ลูกค้ารายสำคัญจากการดำเนินการตามกระบวนการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละความสำเร็จของกิจกรรมที่ (1)-(5) (1) <u>กบส.(ก3)</u> จัดทำแผนการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่องของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญกลุ่มหลัก <u>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 40</u> ของจำนวนลูกค้ารายสำคัญกลุ่มหลักหรือไม่น้อยกว่า 120 รายต่อ กฟข.ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาสที่ 1 (2) <u>กบส.(ก3)</u> นำเสนองานธุรกิจเสริมต่างๆ ของ กฟภ. ผ่านการประชาสัมพันธ์ออนไลน์ หรือการเยี่ยมชมประชุมผู้ใช้ไฟรายใหญ่ (3) <u>กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่)</u> เข้าพบลูกค้ารายสำคัญกลุ่มหลักตามเป้าหมาย กำหนด และลูกค้าใช้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง <u>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10</u> ของจำนวนลูกค้ารายสำคัญ <u>หมายเหตุ</u> : ลูกค้ารายสำคัญกลุ่มหลัก (Strategic, Star, status) ที่ใช้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่องที่มีมูลค่า 5,000 บาทขึ้นไป ไม่รวมการให้ใช้เสาไฟฟ้าและการให้บริการเส้นใยแก้วนำแสง กลุ่มลูกค้า Status กฟส.ทยค. 2 ราย ; 1. บจก.ที เอ็น เอ อินเตอร์ไรซ์, 2. บจก.บางซื่อโรงสีไฟเจียเม้ง กลุ่มลูกค้า Streamline กฟส.ทยค. 5 ราย ; 1. บจก.ที เอ็น เอ อินเตอร์ไรซ์ (2), 2. บจก.มิตรนำชัยไรซ์, 3. หจก.ทองวิไล, 4. บจก.ชิดได้เมล็ดพันธุ์ (4) <u>กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่)</u> รายงานผลการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่องฯ <u>ตามแบบฟอร์ม CRM-SEL-001 จัดส่ง กบส. ภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส</u> (5) <u>กบส.(ก3)</u> สรุปภาพรวมรายงานผลการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่องฯ <u>ตามแบบฟอร์ม CRM-SEL-002 จัดส่ง กสธ.ผลพ. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส</u>	กฟส.ไทรโยค จัดทำแผนทบทวนปรับปรุงกระบวนการทำงาน รายงานผลการดำเนินงานผ่านลิงค์ https://dcmplus.pea.co.th/	กฟส.ไทรโยค จัดทำแผนทบทวนปรับปรุงกระบวนการทำงาน รายงานผลการดำเนินงานผ่านลิงค์ https://dcmplus.pea.co.th/	กบส.(ก3) ผบต.กฟส.ทยค. FM.

แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiative	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผลการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงานสะสม	หน่วยงาน
		ไตรมาสที่ 1/2567	ไตรมาสที่ 1/2567	
		สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2567	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2567	
แผนงานที่ 4 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการ ข้อร้องเรียน	4.1 การบริหารจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ เพื่อยกระดับการให้บริการที่ดีของ กฟผ. ลดความไม่พึงพอใจและเพิ่มความ 4.1.1 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 (IA/IR 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+การถูกงดจ่ายไฟฟ้า) - การปิดข้อร้องเรียน ภายใน 10 วัน (ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80) (4) ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟภายใน 5 วัน (ร้อยละ 100) <u>เป้าหมาย - ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปตาม</u> <u>ค่าเป้าหมาย และจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกไตรมาส</u> - ข้อ (1) - (4) ให้บันทึกผลการดำเนินการลงในระบบ PEA-VOC System หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประทุพฤติมิชอบ	กฟส.ไทรโยค ไม่มีข้อร้องเรียน (ด้านบริการ)	กฟส.ไทรโยค ไม่มีข้อร้องเรียน (ด้านบริการ)	กฟส.ทยค. ผู้ดูแลระบบ PEA VOC
	4.1.2 การเพิ่มประสิทธิภาพการวางแผนเชิงป้องกันข้อร้องเรียน ดังนี้ (1) จำนวนข้อร้องเรียนโดยรวม ลดลงร้อยละ 10 จากข้อร้องเรียน ในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน (2) จำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงาน ให้รักษาระดับจำนวนข้อร้องเรียน ไม่ให้เกิดผลที่เกิดขึ้นจริงในปี 2566 (3) จำนวนข้อร้องเรียน/ร้องขอ เรื่องไม่มีไฟฟ้าใช้ ลดลงร้อยละ 50 จากข้อร้องเรียน/ ร้องขอ ในช่วงเวลาเดียวกันของปี 2565 <u>เป้าหมาย - ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปตาม</u> <u>ค่าเป้าหมาย และจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกไตรมาส</u> - บันทึกผลการดำเนินการลงในระบบ PEA-VOC System ทุกเรื่อง หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประทุพฤติมิชอบ	กฟส.ไทรโยค ไม่มีข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) กลุ่มบริการทั่วไป (คุณภาพไฟฟ้า+การให้บริการอื่นๆ) กฟส.ไทรโยค ไม่มีข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) กลุ่มที่ต้องเร่งรัดแก้ไข กฟส.ไทรโยค ดำเนินการตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตาม ตามเงื่อนไข ภายใน 5 วัน (ร้อยละ 100.00)	กฟส.ไทรโยค ไม่มีข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) กลุ่มบริการทั่วไป (คุณภาพไฟฟ้า+การให้บริการอื่นๆ) กฟส.ไทรโยค ไม่มีข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) กลุ่มที่ต้องเร่งรัดแก้ไข กฟส.ไทรโยค ดำเนินการตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตาม ตามเงื่อนไข ภายใน 5 วัน (ร้อยละ 100.00)	
		กฟส.ไทรโยค ไม่มีข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงาน	กฟส.ไทรโยค ไม่มีข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงาน	กฟส.ทยค. ผู้ดูแลระบบ PEA VOC

แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiative	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผลการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงานสะสม	หน่วยงาน
		ไตรมาสที่ 1/2567	ไตรมาสที่ 1/2567	
		สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2567	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2567	
แผนงานที่ 4 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการ ข้อร้องเรียน (ต่อ)	4.2 การจัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงาน เชิงป้องกัน ข้อร้องเรียนของลูกค้าและสรุปรายงานผลจัดส่งให้ กบด.(ก3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบด.(ก3) วิเคราะห์ปัญหาข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน ข้อร้องเรียนของลูกค้า และจัดส่ง ผลพ.ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส			กฟส.ทยค. ผู้ดูแลระบบ PEA V FM.

กฟส.ไทรโยค
รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการปี 2567 ประจำปีไตรมาสที่ ...1.../2567
ด้าน Customer

แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiative	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผลการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงานสะสม	หน่วยงาน
		ไตรมาสที่ 1/2567	ไตรมาสที่ 1/2567	
		สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2567	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2567	
แผนงานที่ 1 แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อฐานข้อมูลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนการให้บริการลูกค้า (ต่อ)	1.2.2 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ (Relation Building Activity : RBA) เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่) จัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับ โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 - กลุ่ม Star ร้อยละ 100 - กลุ่ม Status ร้อยละ 100 กลุ่มลูกค้า Status กฟส.ทยค. 2 ราย ; 1. บจก.ที เอ็น เอ อินเตอร์ไรซ์, 2. บจก.บางซื่อโรงสีไฟเจียเม้ง - กลุ่ม Streamline ร้อยละ 40 กลุ่มลูกค้า Streamline กฟส.ทยค. 5 ราย ; 1. บจก.ที เอ็น เอ อินเตอร์ไรซ์ (2), 2. บจก.มิตรนำชัยไรซ์, 3. หจก.ทองวิไล, 4. บจก.ชิดได้เมล็ดพันธุ์	กฟส.ไทรโยค เข้าพบลูกค้ารายสำคัญกลุ่มหลักตามเป้าหมาย พร้อมบันทึกข้อมูลลงในลิงค์ https://dcrmplus.pea.co.th/	กฟส.ไทรโยค เข้าพบลูกค้ารายสำคัญกลุ่มหลักตามเป้าหมาย พร้อมบันทึกข้อมูลลงในลิงค์ https://dcrmplus.pea.co.th/	ผบต.กฟส.ทยค. FM.
	1.2.3 พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication : COM) และบันทึกผลในโปรแกรม Digital CRM เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่) จัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับ - การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ : ลูกค้ากลุ่ม Strategic, Star, Status จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/ราย/ไตรมาส กลุ่มลูกค้า Status กฟส.ทยค. 2 ราย ; 1. บจก.ที เอ็น เอ อินเตอร์ไรซ์, 2. บจก.บางซื่อโรงสีไฟเจียเม้ง : ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/กลุ่ม/เดือน กลุ่มลูกค้า Streamline กฟส.ทยค. 5 ราย ; 1. บจก.ที เอ็น เอ อินเตอร์ไรซ์ (2), 2. บจก.มิตรนำชัยไรซ์, 3. หจก.ทองวิไล, 4. บจก.ชิดได้เมล็ดพันธุ์ - การมีส่วนร่วมของลูกค้าในการวางแผนงานที่มีผลกระทบโดยตรงกับลูกค้า เช่น แผนการดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน เป็นต้น : ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง) หมายเหตุ : ปรับลดได้ตามความเหมาะสม	กฟส.ไทรโยค เข้าพบลูกค้ารายสำคัญกลุ่มหลักตามเป้าหมาย พร้อมบันทึกข้อมูลลงในลิงค์ https://dcrmplus.pea.co.th/	กฟส.ไทรโยค เข้าพบลูกค้ารายสำคัญกลุ่มหลักตามเป้าหมาย พร้อมบันทึกข้อมูลลงในลิงค์ https://dcrmplus.pea.co.th/	กฟส.ทยค. FM.

แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiative	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผลการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงานสะสม	หน่วยงาน
		ไตรมาสที่ 1/2567	ไตรมาสที่ 1/2567	
		สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2567	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2567	
แผนงานที่ 1 แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาฐานข้อมูลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนการให้บริการลูกค้า (ต่อ)	1.3 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยผู้บริหาร และกำหนดวัตถุประสงค์การเยี่ยมเยียนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจนพร้อมบันทึกผลการเยี่ยมในโปรแกรม CRM Plus <u>เป้าหมาย</u> - ผชก.กฟช. หรือผู้แทน จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟช. - ผจก. CEO จำนวน 2 ราย/ไตรมาส/กฟจ. - ผจก.กฟฟ.ชั้น 2-3 (โครงสร้างเดิม)/ ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) จำนวน 6 ราย/ไตรมาส/กฟฟ. - ผจก.กฟส.(โครงสร้างเดิม)/ ขนาด S (โครงสร้างใหม่) จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ. หมายเหตุ : สามารถพิจารณารูปแบบการเยี่ยมเยียนลูกค้าได้ 2 รูปแบบ 1. รูปแบบ Onsite และ 2. รูปแบบ Online Meeting ผ่านระบบออนไลน์ แพลตฟอร์มต่างๆ (ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 29 ธ.ค. 2564 ต่อท้ายหนังสือ กลพ.(สข)797/2564 ลว. 27 ธ.ค. 2564 อนุมัติปรับปรุงคู่มือการสร้าง และการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า 1.4 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 16 กฟฟ. (ยกเว้น บพล. และ ดบ.) หมายเหตุ : ปรับลดได้ตามความเหมาะสม โดยหลักเกณฑ์การจัดสัมมนาฯ ให้เป็นไปตามอนุมัติ ผวก. 1.5 การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ/มอบของที่ระลึกสำหรับจัดกิจกรรมนันทนาการ/ ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ <u>เป้าหมาย</u> - กลุ่ม Strategic ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - กลุ่ม Star, Status ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม - กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ สำหรับลูกค้าพิจารณาตามความเหมาะสม	กฟส.ไทรโยคเข้าเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ พร้อมบันทึกข้อมูลลงในลิงค์ https://dcrmplus.pea.co.th/	กฟส.ไทรโยคเข้าเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ พร้อมบันทึกข้อมูลลงในลิงค์ https://dcrmplus.pea.co.th/	กฟส.ทยค. FM.
	1.6 การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า, ขยายเขตระบบไฟฟ้าและการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น - กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส. ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) รายงานผลตามแบบฟอร์ม CRM-NCS-002 - กบล.(ก3) รายงานผลการดำเนินงานให้ กสช. ทุกไตรมาส	กฟส.ไทรโยค อยู่ระหว่างการพิจารณาดำเนินการกิจกรรม	กฟส.ไทรโยค อยู่ระหว่างการพิจารณาดำเนินการกิจกรรม	กฟฟ. ที่เข้าหลักเกณฑ์ กฟส.ทยค. FM.
				กบล.(ก3)

กฟส.ไทรโยค
รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการปี 2567 ประจำปีไตรมาสที่ ...1.../2567
ด้าน Customer

แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiative	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผลการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงานสะสม	หน่วยงาน
		ไตรมาสที่ 1/2567	ไตรมาสที่ 1/2567	
		สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2567	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2567	
แผนงานเพิ่มเติม กฟก.3				
แผนงานเพิ่มเติม กฟก.3	1. ดำเนินการประชาสัมพันธ์โครงการขึ้นทะเบียนช่างติดตั้งระบบไฟฟ้าภายในอาคาร (Vendor List) ในงานขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ (ลูกค้ารายย่อย) ในพื้นที่ กฟก.3 <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M, กฟส., กฟย. ประชาสัมพันธ์โครงการขึ้นทะเบียนช่างติดตั้งระบบไฟฟ้าภายในอาคาร (Vendor List) ในงานขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ (ลูกค้ารายย่อย) ในพื้นที่ กฟก.3 โดยมีรายละเอียดดังนี้ (1) ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ของ กฟฟ. เช่น Line, Facebook (อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง) (2) การออกหน่วยเคลื่อนที่/ การประชุมร่วมกับส่วนราชการหรือผู้นำส่วนท้องถิ่น (ทุกครั้งที่มีการออกหน่วยฯ หรือประชุมร่วมกับส่วนราชการหรือผู้นำท้องถิ่น) (3) จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์โครงการฯ ขนาดตามความเหมาะสม ติดตั้งภายในสำนักงาน กฟฟ. ณ จุดรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า, จุดรับชำระเงิน หรือ บริเวณที่ลูกค้าสามารถมองเห็นได้ชัดเจน - กบค.(ก3) รายงานสรุปผลการดำเนินงาน ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส			กฟส.ทยค.
	2. ร้อยละของการรับคำร้องประเภทขอใช้ไฟใหม่ผ่านระบบ ICS/SCS เทียบกับคำร้องขอใช้ไฟใหม่ทั้งหมด(SAP) <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่), กฟส. และ กฟย. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 - กบค.(ก3) รายงานสรุปผลการดำเนินงาน ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - กคส.(ก3) รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟส.ไทรโยค ดำเนินการบำรุงรักษาฟรีทุกรายที่ได้รับการแจ้งเตือน พร้อมเปิดใบสั่งงาน ZW07: ใบสั่งรับ ประกันคุณภาพ	กฟส.ไทรโยค ดำเนินการบำรุงรักษาฟรีทุกรายที่ได้รับการแจ้งเตือน พร้อมเปิดใบสั่งงาน ZW07: ใบสั่งรับ ประกันคุณภาพ	กฟส.ทยค.

แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiative	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผลการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงานสะสม	หน่วยงาน
		ไตรมาสที่ 1/2567	ไตรมาสที่ 1/2567	
		สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2567	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2567	
แผนงานเพิ่มเติม กฟก.3 (ต่อ)	3. แต่งตั้งคณะทำงานทีมงานธุรกิจเสริม ประจำ กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S (ตามโครงสร้างใหม่) และ กฟส. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและเร่งรัดการหารายได้ธุรกิจเสริม <u>เป้าหมาย</u> - <u>กบล.(ก3)</u> ขออนุมัติแต่งตั้งคณะทำงานทีมงานธุรกิจเสริม ประจำ กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส. ขนาด L/M (ได้ และ กฟส. พร้อมกำหนดบทบาทหน้าที่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและเร่งรัดการหารายได้ธุรกิจเสริม <u>ภายใน ก.พ. 2567</u> - <u>กบล.(ก3)</u> สรุปรายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส	<u>กบล.(ก3) กำลังดำเนินการ</u>	<u>กบล.(ก3) กำลังดำเนินการ</u>	กบล.(ก3) กฟส.ทยค.
	4. จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ใช้บริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าแบบครบวงจร (Service Package) ระบบแจ้งเตือน (Alert Bot) ประวัติการครบกำหนดการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าแบบครบวงจร (Service Package) <u>เป้าหมาย</u> - <u>กบล.(ก3)</u> จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ครบรอบการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าแบบครบวงจร (Service Package) และระบบแจ้งเตือน (Alert Bot) แจ้งให้ กฟฟ. เข้าพบลูกค้าเพื่อนำเสนองาน ภายใน ม.ค. 2567 - <u>กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส. ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่)</u> และ กฟส. ดำเนินการเข้าพบลูกค้า หลังได้รับการแจ้งเตือน (Alert Bot) ทุกราย <u>ภายใน ก.พ. 2567</u> - <u>กบล.(ก3)</u> สรุปผลการดำเนินการเข้าพบลูกค้า และรายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส หมายเหตุ : แจ้งเตือนในกลุ่ม Line Front Manager C3	<u>กบล.(ก3) กำลังดำเนินการ</u>	<u>กบล.(ก3) กำลังดำเนินการ</u>	กบล.(ก3) ผบต.กฟส.ทยค. FM
	5. จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ใช้บริการขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย C02.2 และระบบแจ้งเตือน (Alert Bot) การครบกำหนดการรับประกันคุณภาพงาน - ดำเนินการบำรุงรักษาฟรี จำนวน 2 ครั้ง ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 14 มิ.ย. 2561 ดังนี้ (1) ครั้งที่ 1 หลังจากส่งมอบงานแล้ว 6 เดือน (2) ครั้งที่ 2 หลังจากบำรุงรักษาครั้งที่ 1 แล้ว 6 เดือน หรือตามความเหมาะสม <u>เป้าหมาย</u> - <u>กบล.(ก3)</u> แจ้งเวียนแนวทางปฏิบัติการส่งเสริมการตลาด Promotion <u>ภายใน ม.ค. 2567</u> - <u>กบล.(ก3)</u> จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย C02.2 ที่ใกล้ครบกำหนดบำรุงรักษาฟรี ในครั้งที่ 1 (ปี 2567) ทุกราย และระบบแจ้งเตือน (Alert Bot) แจ้งให้ กฟฟ. เข้าดำเนินการบำรุงรักษา ทุกๆ ราย <u>ภายใน ก.พ. 2567</u> - <u>กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส. ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่)</u> และ กฟส. ดำเนินการบำรุงรักษาฟรีทุกราย ที่ การแจ้งเตือน พร้อมเปิดใบสั่งงาน ZW07: ใบสั่งรับประกันคุณภาพ ทุกครั้งที่เข้าดำเนินการ - <u>กบล.(ก3)</u> สรุปผลการดำเนินการเข้าบำรุงรักษาฟรี และรายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส หมายเหตุ : แจ้งเตือนในกลุ่ม Line Front Manager C3	<u>กฟส.ไทรโยค ดำเนินการบำรุงรักษาฟรีทุกรายที่ได้รับการแจ้ง เตือน พร้อมเปิดใบสั่งงาน ZW07: ใบสั่งรับประกันคุณภาพ</u>	<u>กฟส.ไทรโยค ดำเนินการบำรุงรักษาฟรีทุกรายที่ได้รับการแจ้ง เตือน พร้อมเปิดใบสั่งงาน ZW07: ใบสั่งรับประกันคุณภาพ</u>	กบล.(ก3) ผกป.กฟส.ทยค. ผบต.กฟส.ทยค. FM

แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiative	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผลการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงานสะสม	หน่วยงาน
		ไตรมาสที่ 1/2567	ไตรมาสที่ 1/2567	
		สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2567	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2567	
แผนงานเพิ่มเติม กฟภ.3 (ต่อ)	6. การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen งานชำระค่าไฟฟ้า - กฟย. นำผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบ Customers' Smile Feedback มาสรุปวิเคราะห์ และกำหนดแนวทางการปรับปรุง กรณีลูกค้ากดประเมินต่ำกว่าระดับ 3 (ที่กดประเมิน 1,2) <u>เป้าหมาย</u> - สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟย. <u>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด</u> - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ <u>ไม่ต่ำกว่า 4.4859</u> - กบล.(ก3) ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวมของ กฟภ.3 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส หมายเหตุ : พนักงาน Front Manager ประจำ กฟฟ. ต้นสังกัด เป็นผู้ดำเนินงานและบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรม Customers' Smile Feedback			กบล.(ก3) กฟย.
	7. การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายใหญ่ที่ติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 100 เควีเอ. ขึ้นไป/ ลูกค้าที่พบปัญหาการใช้ไฟฟ้า และลูกค้าหน่วยงานราชการ โดยผู้บริหารกำหนดวัตถุประสงค์การเยี่ยมเยือนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมในโปรแกรม Digital CRM <u>เป้าหมาย</u> - ผจก.กฟย. (โครงสร้างเดิม)/ ขนาด XS (โครงสร้างใหม่) อย่างน้อย 1 รายขึ้นไป/ไตรมาส/กฟย. *หมายเหตุ : สามารถพิจารณารูปแบบการเยี่ยมเยือนลูกค้าได้ 2 รูปแบบ 1. รูปแบบ Onsite 2. รูปแบบ Online Meeting ผ่านระบบออนไลน์ แพลตฟอร์มต่างๆ (ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 29 ธ.ค. 2564 ต่อท้ายหนังสือ กลพ.(สข)797/2564ลว. 27 ธ.ค. 2564 อนุมัติปรับปรุงคู่มือการสร้างและการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า)			กบล.(ก3) กฟย.
	8. สสำรวจความพึงพอใจหลังได้รับการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ <u>เป้าหมาย</u> - KAMR ประจำ กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส.บนจ. ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจหลังได้รับการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ - กบล.(ก3) สรุปรายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส			กบล.(ก3)

แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiative	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผลการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงานสะสม	หน่วยงาน
		ไตรมาสที่ 1/2567	ไตรมาสที่ 1/2567	
		สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2567	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2567	
แผนงานเพิ่มเติม กฟก.3 (ต่อ)	9. ประชุมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในกลุ่มนิคมอุตสาหกรรมในงานด้านระบบไฟฟ้า ด้านบริการ และธุรกิจเกี่ยวเนื่อง เป้าหมาย - นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร (ทำทราย) ภายในไตรมาส 1 หมายเหตุ : (1) ด้านบำรุงรักษาและระบบไฟฟ้า ผู้รับผิดชอบ ผบบ.(ก3) (2) ด้านบริการและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ผู้รับผิดชอบ ผวบ.(ก3) (3) ด้านหน่วยการใช้พลังงานไฟฟ้า ผู้รับผิดชอบ ผสบ.(ก3)			ทุกฝ่าย