

## แผนปฏิบัติการประจำปี 2567 กฟส.ลากหอยู่

มุ่งมั่ง : Customer

**1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์**

- SO2 พัฒนาระบบจ้านายที่มีประสิทธิภาพ เชื่อมโยงและยังคงความต่อเนื่องของระบบไฟฟ้า (Smart Grid) เพื่อเป็นผู้นำระบบไฟฟ้าตอบสนองความต้องการลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

**2. กลยุทธ์ระดับองค์กร**

- SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ New Normal (Digital Customer Experience)

**3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)**

- Net Promoter Score ของลูกค้าที่ใช้บริการผ่าน Digital Channel ของ กฟส.
- ความพึงพอใจรากลุ่มลูกค้า
- ความพึงพอใจรากลุ่มลูกค้า : กลุ่มลูกค้ารายย่อย
- กลุ่มลูกค้ารายใหญ่
- กลุ่มลูกค้ารายรัฐ
- กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ
- จำนวนผู้ใช้บริการ e-Bill
- จำนวนผู้ใช้บริการ Pea Smart Plus
- ร้อยละของจำนวนลูกค้าที่เข้าใช้บริการ Pea Shop ที่ปิดให้บริการ เทียบกับจำนวน Pea Shop ตามเป้าหมายที่ต้องการให้บริการ
- ความสำเร็จของการให้บริการตามมาตรฐาน SLA ที่กำหนด

**4. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)**

- ระดับ 42.5
- ร้อยละ 100
- ระดับ 4.4859
- ระดับ 4.4837
- ระดับ 4.4781
- ระดับ 4.4959
- ระดับ 4.4489
- Base Line +75%
- ไม่ต้องกว่า 4.5 ล้านราย
- ร้อยละ 100
- ระดับ 5

**5. กลยุทธ์ระดับสายงาน**

- SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ New Normal (Digital Customer Experience)

**6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)**

- ความพึงพอใจรากลุ่มลูกค้าของสายงานภาคกลางและได้

**7. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)**

- ร้อยละ 100

**8. แผนงาน / โครงการ / งาน  
(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)****9. แผนปฏิบัติ  
(ระบุจุดรวมหลักเพื่อประเมินผลเป้าหมาย)  
(Activities / Action Steps)****ผลดำเนินงาน  
โดยผลลัพธ์ 2/2567  
สถานะสมสศื่อ重生 เม.ย. - มิ.ย. 2567****ผลดำเนินงานสะสม  
โดยผลลัพธ์ 1-2/2567  
สถานะสมสศื่อ重生 ม.ค. - มิ.ย. 2567****10. แผนที่รับผิดชอบ****แผนงานที่ 1 การยกระดับมาตรฐานคุณภาพ  
การให้บริการ**

มาตรฐานด้านการให้บริการ	พื้นที่	ระยะเวลาดำเนินการ
การมีเดื่อนี้มีการขยายเขต/ บริเวณที่ต้องเปลี่ยนแปลง	เขตชุมชน (เทศบาล)	1 วันทำการ
การมีเดื่อนี้มีการขยายเขต/ บริเวณที่ต้องเปลี่ยนแปลง	นอกเขตชุมชน	3 วันทำการ
การมีเดื่อนี้มีการขยายเขต/ บริเวณที่ต้องเปลี่ยนแปลง	เขตชุมชน	10 วันทำการ

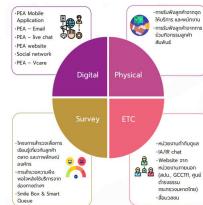
กรณีเมื่อต้องดำเนินการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจานวนยัง เขตชุมชน : ระยะเวลาดำเนินการตามเป้าหมาย 1 วันทำการ ระยะเวลาดำเนินการ 1 วัน ระยะเวลาดำเนินการ คิดเป็นร้อยละ 100
นอกเขตชุมชน : ระยะเวลาดำเนินการตามเป้าหมาย 1 วันทำการ ระยะเวลาดำเนินการ 1 วัน ระยะเวลาดำเนินการ คิดเป็นร้อยละ 100
<a href="https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiZD04ZmI1ZDQlYmlvOC00MjBmLTo0NTczTjIyWVIVY210NW15IiwidCl6mEvNzMSZjZkLWjNgEiNDRKYi04OGVjLWNIOGYvN2RhNGFIYiIstmMlQiEwfO%3D%3D">https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiZD04ZmI1ZDQlYmlvOC00MjBmLTo0NTczTjIyWVIVY210NW15IiwidCl6mEvNzMSZjZkLWjNgEiNDRKYi04OGVjLWNIOGYvN2RhNGFIYiIstmMlQiEwfO%3D%3D</a>
เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟฟ.ขนาด L/M/S(โครงสร้างใหม่) และ กฟฟ. ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด <u>ไม่ต้องกว่าร้อยละ 90</u> - กบล.(ก3) สรุปรายงานผล พร้อมจัดส่งรายงานให้ ฝงก.(กต) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส

กรณีเมื่อต้องดำเนินการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจานวนยัง เขตชุมชน : ระยะเวลาดำเนินการตามเป้าหมาย 1 วันทำการ ระยะเวลาดำเนินการ 1.15 วัน ระยะเวลาดำเนินการ คิดเป็นร้อยละ 84.62
เขตชุมชน : ระยะเวลาดำเนินการตามเป้าหมาย 1 วันทำการ ระยะเวลาดำเนินการ 1 วัน ระยะเวลาดำเนินการ คิดเป็นร้อยละ 100
<a href="https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiZD04ZmI1ZDQlYmlvOC00MjBmLTo0NTczTjIyWVIVY210NW15IiwidCl6mEvNzMSZjZkLWjNgEiNDRKYi04OGVjLWNIOGYvN2RhNGFIYiIstmMlQiEwfO%3D%3D">https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiZD04ZmI1ZDQlYmlvOC00MjBmLTo0NTczTjIyWVIVY210NW15IiwidCl6mEvNzMSZjZkLWjNgEiNDRKYi04OGVjLWNIOGYvN2RhNGFIYiIstmMlQiEwfO%3D%3D</a>
กรณีเมื่อต้องดำเนินการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจานวนยัง เขตชุมชน : ระยะเวลาดำเนินการตามเป้าหมาย 10 วันทำการ กฟฟ.ลากหอยู่ ไม่มีดำเนินการ

กรณีเมื่อต้องดำเนินการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจานวนยัง เขตชุมชน : ระยะเวลาดำเนินการตามเป้าหมาย 10 วันทำการ กฟฟ.ลากหอยู่ ไม่มีดำเนินการ
<a href="https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiZD04ZmI1ZDQlYmlvOC00MjBmLTo0NTczTjIyWVIVY210NW15IiwidCl6mEvNzMSZjZkLWjNgEiNDRKYi04OGVjLWNIOGYvN2RhNGFIYiIstmMlQiEwfO%3D%3D">https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiZD04ZmI1ZDQlYmlvOC00MjBmLTo0NTczTjIyWVIVY210NW15IiwidCl6mEvNzMSZjZkLWjNgEiNDRKYi04OGVjLWNIOGYvN2RhNGFIYiIstmMlQiEwfO%3D%3D</a>

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมเปรียบเทียบ)	ผลดำเนินงาน ไตรมาสที่ 2/2567 สถานะสมเดือน เมย. - มิ.ย. 2567	ผลดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2/2567 สถานะสมเดือน มค. - มิ.ย. 2567	10. แผนที่รับผิดชอบ																																																											
<b>แผนงานที่ 1 การยกระดับมาตรฐานคุณภาพ การให้บริการ (ต่อ)</b>	<p>1.2 การขอรับรองศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)</p> <p>1.2.1 การวัดคุณภาพฐาน สำาร์ช กพฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว เพื่อประเมินรับการตรวจแบบ Surprise Check จาก สปน. และตามแผนงานตรวจสอบประเมิน ภายในหน่วยงาน (Internal Audit)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กพฟ. ที่เคยผ่านการรับรองและซึ่งอยู่ในระยะเวลาการรับรองมาตรฐาน GECC</li> <li>- กพฟ. ชั้น 2-3, กพส.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่) ที่เคยผ่านการรับรองมาตรฐาน GECC ให้ได้ค่าครับรองเพื่อต่ออายุ <b>เป้าหมาย</b></li> <li>- กบล.(ก3) แต่ตั้งคุณภาพงานตรวจสอบภายใน (Internal Audit) เพื่อวัดคุณภาพฐานตามเกณฑ์ GECC <b>ภายใน กพ. 2567</b></li> <li>- ดำเนินการตรวจสอบภายใน (Internal Audit) ตามแผนงานที่กำหนด <b>จำนวน 34 แห่ง</b> <b>ภายใน เมย. - 16 กพ. 2567</b></li> <li>กพฟ. ชั้น 2-3 จำนวน 4 แห่ง (บป., กจ., ดบ. และ พพช.)</li> <li>กพส. ขนาด L/S/XS (โครงสร้างใหม่) จำนวน 5 แห่ง (สค., อวน., บวน., คดล. และ กล.)</li> <li>กพส. จำนวน 15 แห่ง (บปม., สปจ., สห., ทมส., พหน., ทบค., ดช., หร., ลช., คดม., นบุช., สพน., คก., และ คอมช.)</li> <li>กพย. จำนวน 10 แห่ง (นสค., ดสส., หกจ., สข., ศธ., หรน., สสส., หคก., หบส. และ บส.)</li> <li>- คณะที่งานฯ (Internal Audit) รายงานสรุปผลการดำเนินงาน <b>ภายใน ตค. 2567</b></li> <p>1.2.2 เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) <b>เป้าหมาย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กพฟ. ชั้น 2-3, กพส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กพฟ. ที่ยังไม่เคยมีครบรอบไม่เคยผ่านการรับรองฯ จะต้องยื่นคำรับผิดชอบการรับรองมาตรฐาน ภายในปี 2565-2567</li> <li>กพส. จำนวน 1 แห่ง (พสส.ดสจ.)</li> <li>หมายเหตุ : สำาร์ช กพฟ., กพย. ให้ กพฟ. ที่จำความความร้อนของกพฟ.ในสังกัด ตามความเหมาะสม เช่น อาคารเช่า อู่ยุทธาภิเษกสำาร์ชเอกสารลับนักงาน เป็นต้น</li> <li>- กพฟ. ชั้น 2-3, กพส.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่) ที่เคยได้รับการรับรองฯ จาก สปน.</li> </ul> <p>ให้สิ้นสุดต่ออายุในปี 2567 <b>จำนวน 12 แห่ง ต่อปี</b></p> <p>กพฟ. ชั้น 2-3 จำนวน 9 แห่ง (นสค., สพ., สพร., นช., อพง., กพส., บล., บพช. และ ทมก.)</p> <p>กพส. ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) จำนวน 3 แห่ง (สค2, คกช. และ กพบ.)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กพฟ. ที่สมควรขอรับรองฯ ทั้งหมดที่ไม่เคยและต่ออายุ ในปี 2567</li> </ul> <p><b>จะต้องยื่นการตัดกรองในสิ้นครึ่งปีละ 100 และให้รับการรับรองจาก สปน. ไม่ต่ำกว่าครึ่งปีละ 80</b></p> <p>กพฟ. ชั้น 2-3 จำนวน 9 แห่ง (นสค., สพ., สพร., นช., อพง., กพส., บล., บพช. และ ทมก.)</p> <p>กพส. ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) จำนวน 3 แห่ง (สค2, คกช. และ กพบ.)</p> <p>กพส. จำนวน 1 แห่ง (พสส.ดสจ.)</p> </ul>	<p>ตามบันทึก เลขที่ ก.3กบส.(ส)1166/2567 ลว.14 มิ.ย. 67</p> <p>ลักษณะการประเมินภายในหน่วยงาน (Internal Audit) ประจำปี 2567</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ลำดับ</th> <th>หน่วยงาน</th> <th>รูปแบบการประเมิน</th> <th>วันที่</th> <th>เวลา</th> <th>ผู้ประเมิน</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>กพส.เมืองภูเก็ต</td> <td>On-Site</td> <td>01.๖. 2567</td> <td>11:00 - 16:30 น.</td> <td>๑. กพฟ. ที่รับรองฯ</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td></td> <td>Online</td> <td></td> <td></td> <td>๒. กพส.ภูเก็ต</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>๓. กพส.ภูเก็ต</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>๔. กพส.ภูเก็ต</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>๕. กพส.ภูเก็ต</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>กพส.เมืองภูเก็ต</td> <td>On-Site</td> <td>01.๖. 2567</td> <td>09:00 - 12:00 น.</td> <td>๑. กพส.ภูเก็ต</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td></td> <td>Online</td> <td></td> <td></td> <td>๒. กพส.ภูเก็ต</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>๓. กพส.ภูเก็ต</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>๔. กพส.ภูเก็ต</td> </tr> </tbody> </table>	ลำดับ	หน่วยงาน	รูปแบบการประเมิน	วันที่	เวลา	ผู้ประเมิน	1	กพส.เมืองภูเก็ต	On-Site	01.๖. 2567	11:00 - 16:30 น.	๑. กพฟ. ที่รับรองฯ	2		Online			๒. กพส.ภูเก็ต	3					๓. กพส.ภูเก็ต	4					๔. กพส.ภูเก็ต	5					๕. กพส.ภูเก็ต	6	กพส.เมืองภูเก็ต	On-Site	01.๖. 2567	09:00 - 12:00 น.	๑. กพส.ภูเก็ต	7		Online			๒. กพส.ภูเก็ต	8					๓. กพส.ภูเก็ต	9					๔. กพส.ภูเก็ต	<p>คณะที่งานฯ (Internal Audit) (เสขา กบส.(ก3)) กพฟ. ที่ยื่นต่อ</p> <p>คณะที่งานฯ</p>
ลำดับ	หน่วยงาน	รูปแบบการประเมิน	วันที่	เวลา	ผู้ประเมิน																																																										
1	กพส.เมืองภูเก็ต	On-Site	01.๖. 2567	11:00 - 16:30 น.	๑. กพฟ. ที่รับรองฯ																																																										
2		Online			๒. กพส.ภูเก็ต																																																										
3					๓. กพส.ภูเก็ต																																																										
4					๔. กพส.ภูเก็ต																																																										
5					๕. กพส.ภูเก็ต																																																										
6	กพส.เมืองภูเก็ต	On-Site	01.๖. 2567	09:00 - 12:00 น.	๑. กพส.ภูเก็ต																																																										
7		Online			๒. กพส.ภูเก็ต																																																										
8					๓. กพส.ภูเก็ต																																																										
9					๔. กพส.ภูเก็ต																																																										

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบบจัดการฟีดแบ็คของลูกค้า) (Activities / Action Steps)	ผลดำเนินงาน ไตรมาสที่ 2/2567 สถานะสมเดือน เมย. - มิ.ย. 2567	ผลดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2/2567 สถานะสมเดือน มค. - มิ.ย. 2567	10. แผนที่รับผิดชอบ
<b>แผนงานที่ 2 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูล ในเชิงทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหาร จัดการ (Data Driven Execution)</b>	<p>2.1 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามวัฒนธรรมการรับฟังเสียงของลูกค้าและวิธีปฏิบัติงาน การรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละเชิงชาติ (PEA VOC System) ดังนี้</p> <p>2.1.1 การติดตามห้องป้อนข้อความจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจ แบบบันได (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟฟ.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่) และ กฟฟ. ประเมินลูกค้าทาง โทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจต่อกาว่าระดับ 3 (ทึบค่าประเมิน 1, 2) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback</li> <li>- กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟฟ.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่) และ กฟฟ. นำผลลัพธ์ที่ประเมินมา ของลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจต่อกาว่าระดับ 3 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข</li> <li>- กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟฟ.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่) และ กฟฟ. รายงานสรุปผลวิเคราะห์ การประเมินฯ และแจ้งให้ กบก.(ก3) ทราบภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส <b>เป้าหมาย</b></li> <li>- สัดส่วนการกดประเมินเพื่อบอกว่าจำนวนคิวทั้งหมด กฟฟ.ชั้น 2-3 , กฟฟ.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่) และ กฟฟ. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด</li> <li>- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อกันว่า <b>4.4859</b></li> <li>- กบก.(ก3) ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ ในการประชุมของ กฟฟ.ก. <b>ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส</b></li> <li>- กบก.(ก3) รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ <b>ภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส</b></li> </ul> <p>หมายเหตุ : Front Manager กฟฟ. เป็นผู้ดำเนินงาน และบันทึกข้อมูล ลงในโปรแกรม Customers' Smile Feedback</p>	<p>- กฟฟ.ลากหน้า ดำเนินการประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์ สำหรับลูกค้าที่กด ประเมินความพึงพอใจต่อกาว่าระดับ 3 จำนวน 0 ราย (สถานะ มค. - มิ.ย.67)</p> <p>- กฟฟ.ลากหน้า ดำเนินการประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์ สำหรับลูกค้าที่กด ประเมินความพึงพอใจต่อกาว่าระดับ 3 จำนวน 0 ราย (สถานะ มค. - มิ.ย.67)</p> <p>- จำนวนคิวทั้งหมด 9,314 ราย</p> <p>- กบประเมินความพึงพอใจ 6,491 ราย</p> <p>- สัดส่วนการกดประเมินความพึงพอใจร้อยละ 69.69</p> <p>- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.84</p>		ผบค.กฟฟ.ลากหน้า FM
<b>แผนงานที่ 2 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูล ในเชิงทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหาร จัดการ (Data Driven Execution) (ต่อ)</b>	<p>2.1.2 การรวบรวมเสียงของลูกค้าจากช่องทาง 4 กลุ่ม (กลุ่มดิจิทัล กลุ่มกายภาพ กลุ่มการสำรวจและกลุ่มอื่นๆ)</p> <p><b>เป้าหมาย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟฟ.ขนาด L/M/S, กฟฟ. บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการไม่ได้ ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง</li> <li>- กบก.(ก3) รวบรวมเสียงของลูกค้า จากระบบ PEA VOC System และจัดส่งให้ ฝก.(กต) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส</li> </ul> <p>2.2 ตัดกำลังฐานข้อมูลมาเพิ่มในพื้นที่อุดถagnation ทั้งของรัฐและเอกชน โดยดำเนินการตรวจสอบ และวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้า ในสถานที่ที่ต้องซื้อในพื้นที่อุดถagnation โดยดำเนินการตรวจสอบ แผน และปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมจัดทำรายงานเพื่อรับความต้องการให้กับลูกค้า <b>เป้าหมาย</b> กฟฟ.3 จำนวน 2 สถานี</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สถานีสินลักษณ์ (นิคมสินลักษณ์) กฟฟ.กข.</li> <li>- สถานีไฟฟ้าท่าทราย 1 (นิคมสมุทรสาคร) กฟฟ.สศ.</li> </ul>			ผบค.กฟฟ.ลากหน้า กบก.(ก3),



8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักหรือร่วมร่วมกันหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)			10. แผนที่รับผิดชอบ
<b>แผนงานที่ 3 พัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจที่ยั่งยืน</b>	<p>3.1 การจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจที่ยั่งยืน</p> <p>3.1.1 ฐานข้อมูลลูกค้า High Value เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานของขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงและประรำย เป้าหมาย กบส.(ก3) จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้            - ภายใน ม.ค. - ก.พ. 2567            - ฐานข้อมูลลูกค้า High Value ที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง</p> <p>3.1.2 ฐานข้อมูลลูกค้า เสียการดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา เป้าหมาย กบส.(ก3) จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้            - ภายใน ม.ค. - ก.พ. 2567            - ฐานข้อมูลลูกค้าที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา ปี 2565-2566            - ฐานข้อมูลลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA            - (เพิ่มเติม) ฐานข้อมูลลูกค้าที่ใช้บริการแก้ไขไฟฟ้าตัดช่อง ปี 2566 (ครั้งต่อไป)            - (เพิ่มเติม) ฐานข้อมูลลูกค้าปี 2566 ที่มีค่าปรับ PF. เมื่อจากการใช้ kvar เกินร้อยละ 61.97 ของกำลังไฟฟ้าจริงสูตร มากกว่า 10,000 บาท/เดือน</p> <p>3.2 การใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจที่ยั่งยืน</p> <p>3.2.1 การดำเนินการธุรกิจงานของขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงและประรำย โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า High Value เป้าหมาย            - กพฟ.ทั้ง 2-3 ขนาด L/M/S จัดทำแผนการให้บริการลูกค้าและนำเสนอเสนอข้อมูลการให้บริการธุรกิจที่ยั่งยืน            - กบส.(ก3) ติดตามผลการดำเนินงานและรายงานผลการดำเนินงาน ภายในรายสัปดาห์ : ฐานข้อมูลลูกค้า ตามกิจกรรมที่ 3.1.1</p> <p>3.2.2 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยยุบรวมลูกค้า 4 กลุ่ม ดังนี้            (1) ลูกค้ารายเดียว (ที่อยู่ภายใต้บริการบำรุงรักษา) ทุกราย            (2) ลูกค้ารายใหม่ (ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA) ร้อยละ 20            (3) (เพิ่มเติม) ลูกค้าที่ใช้บริการแก้ไขไฟฟ้าตัดช่อง ปี 2566 (ครั้งต่อไป) ทุกราย            (4) (เพิ่มเติม) ลูกค้าที่มีค่าปรับ PF. เมื่อจากการใช้ kvar เกินร้อยละ 61.97 ของกำลังไฟฟ้าจริงสูตร มากกว่า 10,000 บาท/เดือน ทุกราย เป้าหมาย            - กพฟ.ทั้ง 2-3 ขนาด L/M/S จัดทำแผนการให้บริการลูกค้าและนำเสนอเสนอข้อมูลการให้บริการธุรกิจที่ยั่งยืน            - กบส.(ก3) ติดตามผลการดำเนินงานและรายงานผลการดำเนินงาน ภายในรายสัปดาห์ :            - ฐานข้อมูลลูกค้า ตามกิจกรรมที่ 3.1.2            - กพฟ.ทั้ง 2-3, กพ.ขนาด L/M (โครงสร้างใหญ่) และ กพส. สามารถดำเนินการปรับแผนการเข้าพบลูกค้าได้ตามความเหมาะสม</p>			กบส.
<b>8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)</b>	<b>9. แผนปฏิบัติ</b> (ระบุกิจกรรมหลักหรือร่วมร่วมกันหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	<b>ผลดำเนินงาน</b> ไตรมาสที่ 2/2567 สถานะสะสมเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2567	<b>ผลดำเนินงานสะสม</b> ไตรมาสที่ 1-2/2567 สถานะสะสมเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2567	<b>10. แผนที่รับผิดชอบ</b>
<b>แผนงานที่ 3 พัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจที่ยั่งยืน (ก)</b>	<p>3.3 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลลูกค้าและข้อมูลเรื่องภาระงาน รับปรุงรักษาเพื่อการให้บริการ/รับปรุงกระบวนการทำงาน</p> <p>เป้าหมาย            - กพฟ.ทั้ง 2-3, กพ.ขนาด L/M/S และ กพฟ., จัดทำแผนบททวนปรับปรุงการทำงานและรายงานผล ผ่านลิงค์ <a href="https://drive.google.com/drive/folders/10drbWov23YF-p3-aRqYFDz_oALr491a">https://drive.google.com/drive/folders/10drbWov23YF-p3-aRqYFDz_oALr491a</a></p> <p>- กบส.(ก3) ติดตาม และรายงานสรุปผล ในการพร้อมของ กพฟ.3 ภายใน 15 วันหลังสืบไปตามวัน</p>		กพส. ลากดหยา จัดทำแผนบททวนปรับปรุงการทำงานและรายงานผล ผ่านลิงค์ <a href="https://drive.google.com/drive/folders/10drbWov23YF-p3-aRqYFDz_oALr491a">https://drive.google.com/drive/folders/10drbWov23YF-p3-aRqYFDz_oALr491a</a>	ผบค. กพส. ลากดหยา FM

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมวิธีการหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผลดำเนินงาน ไตรมาสที่ 2/2567 สถานะสมเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2567	ผลดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2/2567 สถานะสมเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2567	10. แผนที่รับผิดชอบ
<b>แผนงานที่ 4 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการช้อร้องเรียน</b>	<p>4.1 การบริหารจัดการช้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประดิษฐ์ภาพเพื่อยกระดับการให้บริการที่ดีของ กฟผ. ลดความไม่สงบใจและเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า</p> <p>4.1.1 การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการช้อร้องเรียน ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) โดยรวม <ul style="list-style-type: none"> <li>- ช้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วันทำการ (ร้อยละ 100)</li> <li>- ช้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วัน (ร้อยละ 100)</li> <li>- ช้อร้องเรียนทั่วไป ได้เดาภายใน 15 วัน (ในเกณฑ์การช้อร้องเรียน ร้อยละ 90)</li> <li>- ช้อร้องเรียนสำคัญร่วงทั่วไป (IA/R chat) ภายใน 24 ชั่วโมง (ร้อยละ 100)</li> </ul> </li> <li>(2) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) กลุ่มบริการที่ไป (คุณภาพไฟฟ้า+การให้บริการ+อื่นๆ) <ul style="list-style-type: none"> <li>- การปิดช้อร้องเรียน ภายใน 20 วัน (ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95)</li> </ul> </li> <li>(3) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) กลุ่มที่ต้องระวังดูแลเช่น <ul style="list-style-type: none"> <li>(พฤติกรรมหนักงาน+การจดหมาย/แจ้งค่าไฟฟ้า+การถูกงัดง่ายไฟฟ้า) <ul style="list-style-type: none"> <li>- กำจัดช้อร้องเรียน ภายใน 10 วัน (ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80)</li> </ul> </li> <li>(4) ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิเสธตามเงื่อนไข <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตรวจสอบเรียบร้อยติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าใน 5 วัน (ร้อยละ 100)</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> <p><b>เป้าหมาย</b> - ร้อยละความสำเร็จของภารกิจเป็นการบริหารจัดการช้อร้องเรียนให้เป็นไปตามค่าเป้าหมาย และจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกไตรมาส</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ข้อ (1) - (4) ให้บันทึกผลการดำเนินการลงในระบบ PEA-VOC System</li> </ul> <p>หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ</p>	กฟผ.ลากดหยุด ไม่มีพื้นที่ช้อร้องเรียน	กฟผ.ลากดหยุด ไม่มีพื้นที่ช้อร้องเรียน	ผบค.กฟผ.ลากดหยุด ผมต.กฟผ.ลากดหยุด ผกป.กฟผ.ลากดหยุด
	<p>4.1.2 การเพิ่มประสิทธิภาพการวางแผนเชิงป้องกันช้อร้องเรียน ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) จำนวนช้อร้องเรียนโดยรวม ลดลงร้อยละ 10 จากช้อร้องเรียน ในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน</li> <li>(2) จำนวนช้อร้องเรียนประเภทพุ่มกิ่ริมพันกิจงาน ให้รักษาระดับจำนวนช้อร้องเรียน ไม่ให้เกินระดับเดียวกันของปี 2566</li> <li>(3) จำนวนช้อร้องเรียน/ร้องขอ เพื่อไม่ไฟฟ้าใช้ ลดลงร้อยละ 50 จากช้อร้องเรียน/ร้องขอ ในช่วงเวลาเดียวกันของปี 2565</li> </ul> <p><b>เป้าหมาย</b> - ร้อยละความสำเร็จของภารกิจเป็นการบริหารจัดการช้อร้องเรียนให้เป็นไปตามค่าเป้าหมาย และจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกไตรมาส</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- บันทึกผลการดำเนินการลงในระบบ PEA-VOC System ทุกเรื่อง</li> </ul> <p>หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ</p>	กฟผ.ลากดหยุด ไม่มีพื้นที่ช้อร้องเรียน	กฟผ.ลากดหยุด ไม่มีพื้นที่ช้อร้องเรียน	ผบค.กฟผ.ลากดหยุด ผมต.กฟผ.ลากดหยุด ผกป.กฟผ.ลากดหยุด

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมวิธีการหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผลดำเนินงาน ไตรมาสที่ 2/2567 สถานะสมเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2567	ผลดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2/2567 สถานะสมเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2567	10. แผนที่รับผิดชอบ
<b>แผนงานที่ 4 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการช้อร้องเรียน (ต่อ)</b>	<p>4.2 การจัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันช้อร้องเรียนของลูกค้า</p> <p><b>เป้าหมาย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- แบบทั้ง 2-3 แบบ L/M/S (โครงสร้างใหญ่) และ กฟผ. จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน ช้อร้องเรียนของลูกค้าและสรุปรายมาหากล่องไฟฟ้า (กรว) ภายใน 20 วันหลังสืบต่อรอบงวด</li> <li>- แบบ(3) วิเคราะห์ปัจจัยการช้อร้องเรียน (ด้านบริการ) จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน ช้อร้องเรียนของลูกค้า และอัตราส่วน ไฟฟ้า ภายใน 20 วันหลังสืบต่อรอบงวด</li> </ul>	กฟผ.ลากดหยุด จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันฯ ผ่านลิงค์ <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1ucomIStL5-rrma83PrcZWN9P854K2wK">https://drive.google.com/drive/folders/1ucomIStL5-rrma83PrcZWN9P854K2wK</a>	กฟผ.ลากดหยุด จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันฯ ผ่านลิงค์ <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1ucomIStL5-rrma83PrcZWN9P854K2wK">https://drive.google.com/drive/folders/1ucomIStL5-rrma83PrcZWN9P854K2wK</a>	ผบค.กฟผ.ลากดหยุด ผมต.กฟผ.ลากดหยุด ผกป.กฟผ.ลากดหยุด

แผนปฏิบัติการประจำปี 2567 กฟส.ลาดหญ้า  
มุ่งมั่ง : Customer

**1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์**  
 - SO2 พัฒนาระบบจัดหน่วยที่มีประสิทธิภาพ  
 เชื่อมต่อและยกเว้นภัยด้วยโครงสร้างของอิเล็กทรอนิกส์  
 (Smart Grid) เพื่อเป็นผู้นำระบบไฟฟ้าตอบสนอง  
 ความต้องการใช้พลังงานอย่างยั่งยืน

**2. กลยุทธ์ระดับองค์กร**  
 - SCM3 การรักษาฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) ที่มีความเสี่ยง

**3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)**  
 - ค่าความถูกพัน (Engagement score) ของลูกค้ารายสำคัญที่มีความเสี่ยง

**5. กลยุทธ์ระดับสาขา**  
 - SCM3 การรักษาฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) ที่มีความเสี่ยง

**6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)**  
 - ค่าความถูกพัน (Engagement score) ของลูกค้ารายสำคัญที่มีความเสี่ยง

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมวิธีการหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผลดำเนินงาน ไตรมาสที่ 2/2567 สถานะสมเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2567	ผลดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2/2567 สถานะสมเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2567	10. แผนที่รับผิดชอบ
<b>แผนงานที่ 1 แผนงานร่วมความตั้งใจเพื่อขับเคลื่อนธุรกิจด้วยกลยุทธ์ CRM และระบบ Digital CRM นำไปสู่สนับสนุนการให้บริการลูกค้า</b>	<p>1.1 ทบทวนร่างข้อเสนอแนะที่มีความต้องการของลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) ให้สอดคล้องตามค่าเป้าหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารลูกค้ารายสำคัญ  <b>เป้าหมาย</b>          - บนคล. (กฟผ.) ทบทวนและขออนุมัติรายละเอียดของลูกค้ารายสำคัญ ภายในเดือน 5.0.2566          - กฟผ.ชั้น 2-3, กฟผ.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่) จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญ ลงในโปรแกรม Digital CRM ให้เป็นปัจจุบัน</p> <p>1.2 ดำเนินการตามแผนงาน กระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management)          1.2.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service : FMS) ตามที่ลูกค้าต้องขอ  <b>เป้าหมาย</b> กฟผ.ชั้น 2-3, กฟผ.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่) จัดการความเสี่ยงที่เกิดจากค่าตามระดับของลูกค้าโดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้          - ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 48 ราย (ร้อยละ 100)          - ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน 5 ราย (ร้อยละ 100)          - ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน 355 ราย (ร้อยละ 100)</p> <p>1.2.2 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ (Relation Building Activity : RBA)  <b>เป้าหมาย</b> กฟผ.ชั้น 2-3, กฟผ.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่) จัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้าโดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้          - กลุ่ม Strategic ห้อยละ 100          - กลุ่ม Star ห้อยละ 100          - กลุ่ม Status ห้อยละ 100          - กลุ่ม Streamline ห้อยละ 40</p>			ผบค. กฟส. ลาดหญ้า ผบค. กฟส. ลาดหญ้า ผบค. กฟส. ลาดหญ้า
				ผบค.

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)			10. แผนกที่รับผิดชอบ
<b>แผนงานที่ 1 แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนการให้บริการลูกค้า (ต่อ)</b>	<p>1.2.3 พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication : COM) และบันทึกผลในโปรแกรม Digital CRM</p> <p><b>เป้าหมาย กฟฟ. สัป 2-3 กฟฟ.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่)</b> จัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น โภคบันทึกกับลูกค้า ล้วนๆ</li> <li>: ลูกค้ากลุ่ม Strategic, Star, Status จำนวน 1 ครั้ง/ปี/ราย/ไดร์มาส</li> <li>: ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 1 ครั้ง/ปี/ก.ล.ย./เดือน</li> </ul> <p>- การมีส่วนร่วมของลูกค้าในการวางแผนงานที่มีผลกระทบโดยตรงกับลูกค้า เช่น แผนการดัดแปลงเพื่อปฏิบัติตาม เป็นต้น</p> <p>: ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง)</p> <p>หมายเหตุ : ปรับลดให้ตามความเหมาะสม</p> <p>1.3 การเรียกเยี่ยมลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในชั้นที่ห้าบริการของ SPP โดยลูกค้าบริหาร และกำกับดูแลประสบการณ์ การเยี่ยมเชื่อมต่อสัมภาระที่ซัดเจนพร้อมบันทึกผลการเยี่ยมในโปรแกรม CRM Plus</p> <p><b>เป้าหมาย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- พอก.กฟฟ. หรือผู้แทน จำนวน 3 ราย/ไดร์มาส/กฟฟ.</li> <li>- ผอ.ก. CEO จำนวน 2 ราย/ไดร์มาส/กฟฟ.</li> <li>- พอก.กฟฟ. สัป 2-3 (โครงสร้างเดิม)/ ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) จำนวน 6 ราย/ไดร์มาส/กฟฟ.</li> <li>- ผอ.ก.กฟฟ.(โครงสร้างเดิม)/ ขนาด S (โครงสร้างใหม่) จำนวน 3 ราย/ไดร์มาส/กฟฟ.</li> </ul> <p>หมายเหตุ : สามารถพิจารณาปรับเปลี่ยนลูกค้าได้ 2 รูปแบบ</p> <p>1. รูปแบบ Onsite และ 2. รูปแบบ Online Meeting ผ่านระบบออนไลน์ แพลตฟอร์มทั้งๆ ๆ (ตามอนุสัติ ผวจ. ล. 29 ธ.ค. 2564 ต่อท้ายหนังสือ กฟฟ.(สข)797/2564 ล. 27 ธ.ค. 2564 อนุสัติปรับปรุงครั้งที่ 2 ของการสำรวจ และการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า</p> <p>1.4 จัดประชุมสัมมนาลูกค้าร่วมใหญ่ในชั้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน</p> <p><b>เป้าหมาย จำนวน 16 กฟฟ. (ยกเว้น พอก. และ คบ.)</b></p> <p>หมายเหตุ : ปรับลดให้ตามความเหมาะสม โดยหลักเกณฑ์การจัดสัมมนาฯ ให้เป็นไปตามอนุสัติ ผวจ.</p> <p>1.5 การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ/มอบของที่ระลึกสำหรับตัวกิจกรรมนันทนาการ/ ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ</p> <p><b>เป้าหมาย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กลุ่ม Strategic ทุกราย ไม่ต่ำกว่า 1 ครั้ง/ปี</li> <li>- กลุ่ม Star, Status ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม</li> <li>- กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ สำหรับลูกค้าพิจารณาตามความเหมาะสม</li> </ul>			ผบค
				ผบค ผบผ ผบก
				ผบค
				ผบค

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)			10. แผนกที่รับผิดชอบ
<b>แผนงานที่ 1 แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนการบริการลูกค้า (ต่อ)</b>	<p>1.6 การสนับสนุนลูกค้าใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/แหล่งช้อมูลลึกลับ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน เพื่อให้ข้อมูลค่าๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า, ขยายเขตระบบไฟฟ้าและการวางแผนการซ่อมไฟฟ้าเป็นต้น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กฟผ. หัวหน้า 2-3, กฟผ. หน้า 1/M (โครงสร้างใหม่) รายงานผลตามแบบฟอร์ม CRM-NCS-002</li> <li>- กบด.(ก3) รายงานผลการดำเนินงานให้ กสศ. ภายในวันมาส</li> </ul>			ผบค
แผนงานเพิ่มเติม กฟท.3	<p>1. ดำเนินการประชาสัมพันธ์โครงการซื้อขายเบินง่ายดังตัวระบบที่ไฟฟ้าภายในอาคาร (Vendor List) ในงานขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ (ลูกค้ารายย่อย) ในพื้นที่ กฟท.3 <u>เป้าหมาย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กฟท. หัวหน้า 2-3, กฟผ. หน้า 1/M, กฟผ., กบด., ประชาสัมพันธ์โครงการซื้อขายเบินง่ายดังตัวระบบที่ไฟฟ้าภายในอาคาร (Vendor List) ในงานขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ (ลูกค้ารายย่อย) ในพื้นที่ กฟท.3 โดยมีรายละเอียดดังนี้           <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ของ กฟท. เช่น Line, Facebook (อย่างน้อยต่อนละ 1 ครั้ง)</li> <li>(2) การออกหน่วยเครื่องที่/ การประชุมร่วมกับส่วนราชการหรือผู้นำส่วนท้องถิ่น (ทุกครั้งที่มีการออกหน่วยฯ หรือประชุมร่วมกับส่วนราชการหรือผู้นำท้องถิ่น)</li> <li>(3) จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์โครงการฯ ขนาดตามความเหมาะสม ติดตั้งภายในสำนักงาน กฟท. ณ จุดรับคิริองไฟฟ้า, จุดรับชำระเงิน หรือ บริเวณที่ลูกค้าสามารถมองเห็นได้ชัดเจน</li> </ul> </li> <li>- กบด.(ก3) รายงานสรุปผลการดำเนินงาน <u>ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส</u></li> </ul> <p>2. ร้อยละของการรับคำร้องประทธรขอใช้ไฟฟ้าผ่านระบบ ICS/SCS เพื่อบันทึกคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่าน SAP <u>เป้าหมาย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กฟท. หัวหน้า 2-3, กฟผ. หน้า 1/M/S (โครงสร้างใหม่), กฟผ., กบด., กฟผ. ไม่เกินกว่าร้อยละ 80</li> <li>- กบด.(ก3) รายงานสรุปผลการดำเนินงาน <u>ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส</u></li> <li>- กบด.(ก3) รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ <u>ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส</u></li> </ul>			ผบค

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ			10. สถานที่
แผนงานเพิ่มเติม กพท.3 (ต่อ)	<p>3. แต่งตั้งคณะกรรมการทีมงานธุรกิจเสริม ประจำ กพท.ชั้น 2-3, กพส.ขนาด L/M/S (ตามโครงสร้างใหม่) และ กพส. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและเร่งรัดการหารายได้ธุรกิจเสริม</p> <p><u>เป้าหมาย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>กบจ.(ก2)</b> ขออนุมัติแหล่งทุนดูแลทีมงานทีมงานธุรกิจเสริม ประจำ ชั้น 2-3, กพท. ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กพส. พั้นที่สำนักงานใหญ่ที่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและเร่งรัดการหารายได้ธุรกิจเสริม <b>ภายใน ก.พ. 2567</b></li> <li>- <b>กบจ.(ก3)</b> สรุปรายงานผลการดำเนินงานทุกๆไตรมาส</li> </ul> <p>4. จัดทำฐานข้อมูลูกค้าที่ใช้บริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าแบบครบวงจร (Service Package) ระบบแจ้งเตือน (Alert Bot) ประวัติการครบกำหนดการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าแบบครบวงจร (Service Package)</p> <p><u>เป้าหมาย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>กบจ.(ก2)</b> จัดทำฐานข้อมูลูกค้าที่ใช้บริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าแบบครบวงจร (Service Package) และระบบแจ้งเตือน (Alert Bot) แจ้งให้ กพท. เข้าพบลูกค้าเพื่อนำเสนอผลงาน ภายใน ม.ค. 2567</li> <li>- <b>กพท.ชั้น 2-3, กพส. ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่)</b> และ กพส. ดำเนินการเข้าพบลูกค้า หลังได้รับการแจ้งเตือน (Alert Bot) ทุกราย <b>ภายใน ก.พ. 2567</b></li> <li>- <b>กบจ.(ก3)</b> สรุปผลการดำเนินการเข้าพบลูกค้า และรายงานผลภายใน 15 วันหลังสืบไปรวมถึง</li> </ul> <p>หมายเหตุ : แจ้งเตือนในกลุ่ม Line Front Manager C3</p> <p>5. จัดทำฐานข้อมูลูกค้าที่ใช้บริการขยายเขตติดตั้งหน้าแปลงเฉพาะราย C02.2 และระบบแจ้งเตือน (Alert Bot) การครบกำหนดการรับประกันคุณภาพงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ดำเนินการบำรุงรักษาไฟฟ้า จำนวน 2 ครั้ง ตามอัมมูลติ ววภ. วว. 14 มิ.ย. 2561 ต่อปี <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) ครั้งที่ 1 หลังจากลงเรื่องของบานเฉลี่า 6 เดือน</li> <li>(2) ครั้งที่ 2 หลังจากบำรุงรักษาครั้งที่ 1 แล้ว 6 เดือน หรือตามความเหมาะสม</li> </ul> </li> </ul> <p><u>เป้าหมาย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>กบจ.(ก3)</b> แจ้งเชิงแนวทางงบประมาณในการดำเนินการส่งเสริมการตลาด Promotion <b>ภายใน ม.ค. 2567</b></li> <li>- <b>กบจ.(ก2)</b> จัดทำฐานข้อมูลูกค้าขยายเขตติดตั้งหน้าแปลงเฉพาะราย C02.2 ที่ใกล้ครบกำหนดบำรุงรักษาไฟฟ้า ในครั้งที่ 1 (ปี 2567) ทุกราย และระบบแจ้งเตือน (Alert Bot) แจ้งให้ กพท. เข้าดำเนินการบำรุงรักษาทุกราย <b>ภายใน ก.พ. 2567</b></li> <li>- <b>กพท.ชั้น 2-3, กพส. ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่)</b> และ กพส. ดำเนินการบำรุงรักษาไฟฟ้าทุกราย ที่ได้รับการแจ้งเตือน พั้นที่สำนักงาน ZW07. ไม่ต้องรับผิดชอบค่าเดินทาง ทุกครั้งที่เข้าดำเนินการ</li> <li>- <b>กบจ.(ก3)</b> สรุปผลการดำเนินการเข้าบำรุงรักษาไฟฟ้า และรายงานผลภายใน 15 วันหลังสืบไปรวมถึง</li> </ul> <p>หมายเหตุ : แจ้งเตือนในกลุ่ม Line Front Manager C3</p>			กบจ
				กบจ
				กบจ
				กบจ

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ			10. สถานที่
แผนงานเพิ่มเติม กพท.3 (ต่อ)	<p>6. การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบเป็นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen งานชาร์มค่าไฟฟ้า</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กพท. นำผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบ Customers' Smile Feedback มาสืบพิเคราะห์ และกำหนดแนวทางการปรับปรุง กรณีลูกค้ากดประเมินต่ำกว่าระดับ 3 (ต่ำกว่าประเมิน 1,2) <u>เป้าหมาย</u></li> <li>- สัดส่วนการกดประเมินที่ยังกับจำนวนคิวทั้งหมด กพท. ไม่ต้องกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด</li> <li>- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ <u>ไม่ต่ำกว่า 4.4859</u></li> <li>- <b>บันทึก(3)</b> ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินในภาพรวมของ กพท.3 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส</li> </ul> <p>หมายเหตุ : พนักงาน Front Manager ประจำ กพท. ต้นสังกัด เป็นผู้ดำเนินงานและบันทึกข้อมูลในโปรแกรม Customers' Smile Feedback</p> <p>7. การยื่นขออนุญาตไว้ใจที่ติดตั้งหน้าเบอร์รวมกันเกิน 100 เครื่อง ขึ้นไป/ ลูกค้าที่เปลี่ยนมาใช้ไฟฟ้า และลูกค้าหน่วยงานราชการ โดยผู้บริหารกำกับดูแลประสมการเยี่ยมเยือนลูกค้า แต่ละรายที่ซัดเจน พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมเยือนในโปรแกรม Digital CRM <u>เป้าหมาย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผลกากย. (โครงสร้างเดิม)/ ขนาด XS (โครงสร้างใหม่) อย่างน้อย 1 รายขึ้นไป/ไตรมาส/กพท.</li> </ul> <p>*หมายเหตุ : สามารถจัดรวมรูปแบบการเยี่ยมเยือนลูกค้าได้ 2 รูปแบบ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. รูปแบบ Onsite</li> <li>2. รูปแบบ Online Meeting ผ่านระบบออนไลน์</li> </ol> <p>แก้ไขครั้งที่ ๑๗ฯ (หมายเหตุ ผก. ลศ. 29 ต.ค. 2564 ต่อท้ายหน้าสือ กอพ.(สข)797/2564 ลศ. 27 ต.ค. 2564 อนุมัติปรับปรุงครั้งที่ ๒ ของการสั่งพัณฑ์กับลูกค้า)</p> <p>8. สำรวจความพึงพอใจหลังได้รับการจัดการความเสี่ยงพัณฑ์กับลูกค้ารายสำคัญ <u>เป้าหมาย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- KAMR ประจำ กพท. ขั้น 2-3, กพ.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กพ.ส่วนจะ. ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจหลังได้รับการจัดการความเสี่ยงพัณฑ์กับลูกค้ารายสำคัญ</li> <li>- <b>บันทึก(3)</b> สรุปรายงานผลลัพธ์ใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส</li> </ul>			กพท.ท่ากระดาน กพท.ศรีสวัสดิ์ กพท.ลาดหญ้า
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ			10. สถานที่
แผนงานเพิ่มเติม กพท.3 (ต่อ)	<p>9. ประชุมเพื่อสร้างความเข้มแข็งกับลูกค้าในกลุ่มนิคมอุตสาหกรรมในงานด้านระบบไฟฟ้า ด้านบริการและธุรกิจที่ยวานี้เอง <u>เป้าหมาย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- นิมนต์ลูกค้าห้องรอมุมทวยราช (พักราช) <u>รายไม่ต่อราย ๑</u></li> </ul> <p>หมายเหตุ :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) ด้านบริการธุรกิจและระบบไฟฟ้า ผู้รับผิดชอบ ผบบ.(ก3)</li> <li>(2) ด้านบริการและธุรกิจที่ยวานี้เอง ผู้รับผิดชอบ ผบบ.(ก3)</li> <li>(3) ด้านนโยบายการใช้พลังงานไฟฟ้า ผู้รับผิดชอบ ผบบ.(ก3)</li> </ol>			กพท.สค.

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ			10. สถานที่
แผนงานเพิ่มเติม กพท.3 (ต่อ)	<p>9. ประชุมเพื่อสร้างความเข้มแข็งกับลูกค้าในกลุ่มนิคมอุตสาหกรรมในงานด้านระบบไฟฟ้า ด้านบริการและธุรกิจที่ยวานี้เอง <u>เป้าหมาย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- นิมนต์ลูกค้าห้องรอมุมทวยราช (พักราช) <u>รายไม่ต่อราย ๑</u></li> </ul> <p>หมายเหตุ :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) ด้านบริการธุรกิจและระบบไฟฟ้า ผู้รับผิดชอบ ผบบ.(ก3)</li> <li>(2) ด้านบริการและธุรกิจที่ยวานี้เอง ผู้รับผิดชอบ ผบบ.(ก3)</li> <li>(3) ด้านนโยบายการใช้พลังงานไฟฟ้า ผู้รับผิดชอบ ผบบ.(ก3)</li> </ol>			กพท.สค.

## แผนปฏิบัติการประจำปี 2567 กฟผ.ส.ภาคที่ 9

ผู้มีสิทธิ : Customer

## 1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO2 พัฒนาระบบจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพ  
เพื่อปรับเปลี่ยนภาระตัวสู่โครงข่ายอัจฉริยะ  
(Smart Grid) เพื่อเป็นผู้นำระบบไฟฟ้าตอบสนอง  
ความต้องการลูกค้าและผู้ใช้ส่วนได้เสีย

## 2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- SCM3 การรักษาฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) ที่มีความเสี่ยง

## 3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

- ค่าความสุกพัน (Engagement score) ของลูกค้ารายสำคัญที่มีความเสี่ยง

## 4. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)

- ระดับ 3.5075

## 5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- SCM3 การรักษาฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) ที่มีความเสี่ยง

## 6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

- ค่าความสุกพัน (Engagement score) ของลูกค้ารายสำคัญที่มีความเสี่ยง

## 7. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)

- ระดับ 3.5075

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักหรืออิมิเก้นท์เป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผลดำเนินงาน ไตรมาสที่ 2/2567 สถานะสมดื่อง เม.ย. - มิ.ย. 2567	ผลดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2/2567 สถานะสมดื่อง ม.ค. - มิ.ย. 2567	10. แผนที่ รักษาอยู่
แผนงานที่ 1 แผนงานสร้างความตื้นเข้มเพื่อที่ ฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุน การให้บริการลูกค้า	<p>1.1 บทบาทงานชี้ช่องลูกค้ารายสำคัญ และแผนพัฒนากระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) ให้สอดคล้องตามค่าเป้าหมายในงานเพื่อประสิทธิภาพการสูญเสียลูกค้า</p> <p><b>เป้าหมาย</b> - กฟผ.(ก3) บทบาทและขอบเขตของตัวชี้ช่องลูกค้ารายสำคัญ ภายในเดือน ก.ค. 2566</p> <p><b>กฟผ.ชั้น 2-3, กฟผ.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่)</b> จัดทำฐานลูกค้ารายสำคัญ และแนะนำบริหารลูกค้ารายสำคัญ ลงในโปรแกรม Digital CRM ให้เป็นปัจจุบัน</p> <p>1.2 ดำเนินการจัดการลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management)</p> <p>1.2.1 การบริการเสริมไม่เกิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service : FMS) ตามที่ลูกค้าเรื่องขอ <b>เป้าหมาย</b> กฟผ.ชั้น 2-3, กฟผ.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่) จัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 48 ราย (ร้อยละ 100)</li> <li>- ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน 5 ราย (ร้อยละ 100)</li> <li>- ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน 355 ราย (ร้อยละ 100)</li> </ul> <p>1.2.2 จัดอบรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ (Relation Building Activity : RBA) <b>เป้าหมาย</b> กฟผ.ชั้น 2-3, กฟผ.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่) จัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100</li> <li>- กลุ่ม Star ร้อยละ 100</li> <li>- กลุ่ม Status ร้อยละ 100</li> <li>- กลุ่ม Streamline ร้อยละ 40</li> </ul>	<p>บันทึกผลผ่านระบบ <a href="https://dcrmplus.pea.co.th/">https://dcrmplus.pea.co.th/</a></p>	<p>บันทึกผลผ่านระบบ <a href="https://dcrmplus.pea.co.th/">https://dcrmplus.pea.co.th/</a></p>	ผล
		<p>บันทึกผลผ่านระบบ <a href="https://dcrmplus.pea.co.th/">https://dcrmplus.pea.co.th/</a></p>	<p>บันทึกผลผ่านระบบ <a href="https://dcrmplus.pea.co.th/">https://dcrmplus.pea.co.th/</a></p>	ผล
		<p>บันทึกผลผ่านระบบ <a href="https://dcrmplus.pea.co.th/">https://dcrmplus.pea.co.th/</a></p>	<p>บันทึกผลผ่านระบบ <a href="https://dcrmplus.pea.co.th/">https://dcrmplus.pea.co.th/</a></p>	ผล

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมวิธีงานหรือเป้าหมาย) ( Activities / Action Steps)	ผลดำเนินงาน ไตรมาสที่ 2/2567 สถานะสะสมเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2567	ผลดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2/2567 สถานะสะสมเดือน มค. - มิ.ย. 2567	10. แผนกที่ รับผิดชอบ
<b>แผนงานที่ 1 แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และระบบ Digital CRM นำไปสนับสนุนการให้บริการลูกค้า (ต่อ)</b>	<p>1.2.3 หนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการติดต่ออีเมลสารภบกับลูกค้า (Communication : COM) และบันทึกผลในโปรแกรม Digital CRM</p> <p><b>เป้าหมาย กฟผ.ชั้น 2-3, กฟผ.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่)</b> จัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การติดต่ออีเมลสารภบั่งชื่อเมื่อได้รับคำติชม</li> <li>: ลูกค้ากลุ่ม Strategic, Star, Status จำนวน 1 ครั้ง/ปี/ราย/โครงสร้าง</li> <li>: ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 1 ครั้ง/ปี/ก่อรุ่น/เดือน</li> <li>- การฝึกอบรมเชิงลึกกับลูกค้าในการวางแผนงานที่มีผลกระทบโดยตรงกับลูกค้า เช่น แผนการตัดไฟเพื่อป้องกันด้าน เป็นต้น</li> <li>: ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง)</li> </ul> <p>หมายเหตุ : ปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม</p> <p>1.3 การยื่มเมื่อยืนยันการสำศักดิญ/ลูกค้าอนุญาตถูก/ลูกค้าในนิติบุคคลสาธารณะ และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยยึดหัวใจ และกำหนดวัดดูประสิทธิ์ การยื่มเมื่อยืนยันลูกค้าและรายที่ซัดเจนพร้อมบันทึกผลการยื่มในโปรแกรม CRM Plus เป้าหมาย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- พตภ. กฟผ., หรือผู้แทน จำนวน 3 ราย/โครงสร้าง/กฟผ.</li> <li>- ผจก. CEO จำนวน 2 ราย/โครงสร้าง/กฟผ.</li> <li>- ผจก. กฟผ. ชั้น 2-3 (โครงสร้างเดิม)/ ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) จำนวน 6 ราย/โครงสร้าง/กฟผ.</li> <li>- ผจก. กฟผ. (โครงสร้างเดิม)/ ขนาด S (โครงสร้างใหม่) จำนวน 3 ราย/โครงสร้าง/กฟผ.</li> </ul> <p>หมายเหตุ : สามารถติดตามรูปแบบการยื่มเมื่อยืนยันลูกค้าได้ 2 รูปแบบ</p> <p>1. รูปแบบ Onsite และ 2. รูปแบบ Online Meeting ผ่านระบบออนไลน์ แพลตฟอร์มต่างๆ (ตามอนุมัติ ผวจ. ลว. 29 ม.ค. 2564 ตั้งแต่หนังสือ กกล.(ส)797/2564 ลว. 27 ม.ค. 2564 อนุมัติปรับปรุงครุยวิเคราะห์ และการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า</p>	กฟผ.ลากดหยุด จัดทำแผนการให้บริการลูกค้าและนำเสนอเสนอขอรับการให้บริการ ฐานกิจกรรม พร้อมบันทึกข้อมูลในลิสต์ <a href="https://dcrmplus.pea.co.th/">https://dcrmplus.pea.co.th/</a>	กฟผ.ลากดหยุด จัดทำแผนการให้บริการลูกค้าและนำเสนอเสนอขอรับการให้บริการ ฐานกิจกรรม พร้อมบันทึกข้อมูลในลิสต์ <a href="https://dcrmplus.pea.co.th/">https://dcrmplus.pea.co.th/</a>	ผบค
<b>แผนงานที่ 1 แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และระบบ Digital CRM นำไปสนับสนุนการให้บริการลูกค้า (ต่อ)</b>	<p>9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมวิธีงานหรือเป้าหมาย) ( Activities / Action Steps)</p> <p>1.4 จัดประชุมสัมมนาลูกค้าใหญ่ในพื้นที่ กฟผ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน เป้าหมาย จำนวน 16 กฟผ. (ยกเว้น นบช. และ ศบค.) หมายเหตุ : ปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม โดยหลักเกณฑ์การจัดสัมมนา ให้เป็นไปตามอนุมัติ ผวจ.</p> <p>1.5 การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ/มอบของที่ระลึกสำหรับจัดกิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ เป้าหมาย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กลุ่ม Strategic ทุกราย ไม่ต้องกว่า 1 ครั้ง/ปี</li> <li>- กลุ่ม Star, Status ให้พนักงาน KAMR พิจารณาความเหมาะสม</li> <li>- กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับลูกค้าที่จารณาตามความเหมาะสม</li> </ul> <p>1.6 การสนับสนุนลูกค้ารายใหญ่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท่องเที่ยว/แหล่งท่องเที่ยวฯ โดยการติดต่ออีเมล/ยื่มเมื่อ เพื่อให้ข้อมูลดังๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า, ขยายเขตระบบไฟฟ้าและ การวางแผนการจ่ายไฟฟ้าเป็นต้น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กฟผ. ชั้น 2-3, กฟผ. ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) รายงานผลตามแบบฟอร์ม CRM-NCS-002</li> <li>- กบจ.(ก3) รายงานผลการดำเนินงานให้ กกล. ทุกโครงงาน</li> </ul>	ตามรายงานการประชุม ก.3กฟผ.สจ(สน) 1308/2567 คล 27 มิ.ย. 2567	ผลดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2/2567 สถานะสะสมเดือน มค. - มิ.ย. 2567	ผบค
<b>แผนงานที่ 1 แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และระบบ Digital CRM นำไปสนับสนุนการให้บริการลูกค้า (ต่อ)</b>	<p>1.7 จัดทำเอกสารและนำเสนอเสนอขอรับการให้บริการแก่ลูกค้า ตามความต้องการของลูกค้า ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน เป้าหมาย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกราย ไม่ต้องกว่า 1 ครั้ง/ปี</li> <li>- ลูกค้ากลุ่ม Streamline ทุกราย ไม่ต้องกว่า 1 ครั้ง/เดือน</li> <li>- ลูกค้ากลุ่ม Star, Status ให้พนักงาน KAMR พิจารณาความเหมาะสม</li> </ul> <p>หมายเหตุ : ปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม โดยหลักเกณฑ์การจัดสัมมนา ให้เป็นไปตามอนุมัติ ผวจ.</p>	กฟผ.ลากดหยุด จัดทำแผนการให้บริการลูกค้าและนำเสนอเสนอขอรับการให้บริการ ฐานกิจกรรม พร้อมบันทึกข้อมูลในลิสต์ <a href="https://dcrmplus.pea.co.th/">https://dcrmplus.pea.co.th/</a>	ผลดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2/2567 สถานะสะสมเดือน มค. - มิ.ย. 2567	ผบค
<b>แผนงานที่ 1 แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และระบบ Digital CRM นำไปสนับสนุนการให้บริการลูกค้า (ต่อ)</b>	<p>1.8 จัดทำเอกสารและนำเสนอเสนอขอรับการให้บริการแก่ลูกค้า ตามความต้องการของลูกค้า ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน เป้าหมาย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกราย ไม่ต้องกว่า 1 ครั้ง/ปี</li> <li>- ลูกค้ากลุ่ม Streamline ทุกราย ไม่ต้องกว่า 1 ครั้ง/เดือน</li> <li>- ลูกค้ากลุ่ม Star, Status ให้พนักงาน KAMR พิจารณาความเหมาะสม</li> </ul> <p>หมายเหตุ : ปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม โดยหลักเกณฑ์การจัดสัมมนา ให้เป็นไปตามอนุมัติ ผวจ.</p>	กฟผ.ลากดหยุด จัดทำแผนการให้บริการลูกค้าและนำเสนอเสนอขอรับการให้บริการ ฐานกิจกรรม พร้อมบันทึกข้อมูลในลิสต์ <a href="https://dcrmplus.pea.co.th/">https://dcrmplus.pea.co.th/</a>	ผลดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2/2567 สถานะสะสมเดือน มค. - มิ.ย. 2567	ผบค

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ผลดำเนินงาน ไตรมาสที่ 2/2567 สถานะสมเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2567	ผลดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2/2567 สถานะสมเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2567	10. สถานที่
แผนงานเพิ่มเติม กพก.3	<p>1. ดำเนินการประชาสัมพันธ์โครงการขึ้นทะเบียนช่างติดตั้งระบบไฟฟ้าภายในอาคาร (Vendor List) ในงานขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ (ถูกค้ารายย่อย) ในพื้นที่ กพก.3</p> <p><u>เป้าหมาย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กพก.ชั้น 2-3, กพส.สกนหาด L/M, กพฟ., กพบ., ประชาสัมพันธ์โครงการขึ้นทะเบียนช่างติดตั้งระบบไฟฟ้าภายในอาคาร (Vendor List) ในงานขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ (ถูกค้ารายย่อย) ในพื้นที่ กพก.3 โดยมีรายละเอียดดังนี้           <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ของ กพฟ. เช่น Line, Facebook (อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง)</li> <li>(2) การออกหน่วยสื่อที่/ การประชุมร่วมกับส่วนราชการหรือผู้นำท้องถิ่น (ทุกครั้งที่มีการออกหน่วยฯ หรือประชุมร่วมกับส่วนราชการหรือผู้นำท้องถิ่น)</li> <li>(3) จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์โครงการฯ ขนาดตามความเหมาะสม ติดตั้งภายในสำนักงาน กพฟ. ณ จุดรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า, จุดรับชำระเงิน หรือ บริเวณที่ถูกค้าสามารถถอนเทินได้ด้วยเงิน</li> </ul> </li> <li>- กบอ.(ก3) รายงานสรุปผลการดำเนินงาน ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส</li> </ul>	<p>กพส.สกนหาด ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ ของ กพฟ. <a href="https://www.facebook.com/photo.php?fbid=698162779016352&amp;set=pb.100064679078075.-2207520000&amp;type=3">https://www.facebook.com/photo.php?fbid=698162779016352&amp;set=pb.100064679078075.-2207520000&amp;type=3</a></p>	<p>กพส.สกนหาด ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ ของ กพฟ. <a href="https://www.facebook.com/photo.php?fbid=698162779016352&amp;set=pb.100064679078075.-2207520000&amp;type=3">https://www.facebook.com/photo.php?fbid=698162779016352&amp;set=pb.100064679078075.-2207520000&amp;type=3</a></p>	พบค
	<p>2. ร้อยละของการรับคำร้องประเภทขอใช้ไฟฟ้าผ่านระบบ ICS/SCS เทียบกับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าใหม่ ทั้งหมด(SAP)</p> <p><u>เป้าหมาย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กพก.ชั้น 2-3, กพส.สกนหาด L/M/S (โครงสร้างใหม่), กพส. และ กพบ., ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80</li> <li>- กบอ.(ก3) รายงานสรุปผลการดำเนินงาน ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส</li> <li>- กบอ.(ก3) รายงานผลการใช้งานและปัญหาบุคลากรของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส</li> </ul>	<p>กพส.สกนหาด ดำเนินการรับคำร้องประเภทขอใช้ไฟฟ้าผ่านระบบ SCS เทียบ SAP <a href="https://dmsx.pea.co.th/cons/index.php">https://dmsx.pea.co.th/cons/index.php</a></p>	<p>กพส.สกนหาด ดำเนินการรับคำร้องประเภทขอใช้ไฟฟ้าผ่านระบบ SCS เทียบ SAP <a href="https://dmsx.pea.co.th/cons/index.php">https://dmsx.pea.co.th/cons/index.php</a></p>	พบค

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ผลดำเนินงาน ไตรมาสที่ 2/2567 สถานะสมเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2567	ผลดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2/2567 สถานะสมเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2567	10. สถานที่
แผนงานเพิ่มเติม กพท.3 (ต่อ)	<p>3. แต่ห้องคอมฯทำงานทีมงานธุรกิจเสริม ประจำ กพท.ชั้น 2-3, กพส.ขนาด L/M/S (ตามโครงสร้างใหม่) และ กพส. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและเร่งรัดการหารายได้ธุรกิจเสริม</p> <p><b>ผู้รายงาน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>กพส.(ก3)</b> ขออนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการทีมงานทีมงานธุรกิจเสริม ประจำ กพท.ชั้น 2-3, กพส. ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กพส. หรือมีกำหนดบทบาทหน้าที่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและเร่งรัดการหารายได้ธุรกิจเสริม <b>ภายใน กพ. 2567</b></li> <li>- <b>กพส.(ก3)</b> สุ่มรายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส</li> </ul> <p>4. จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่เข้าวิเคราะห์รุ่งกษาระบบที่พิเศษแบบครบวงจร (Service Package) ระบบแจ้งเตือน (Alert Bot) ประวัติการคืนกำหนดการบ่ารุ่งรักษาระบบที่พิเศษแบบครบวงจร (Service Package)</p> <p><b>ผู้รายงาน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>กพส.(ก3)</b> จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ครอบคลุมการบ่ารุ่งรักษาระบบที่พิเศษแบบครบวงจร (Service Package) และระบบแจ้งเตือน (Alert Bot) แจ้งให้ กพท. เข้าพบลูกค้าที่เพื่อนำเสนองาน ภายใน ม.ค. 2567</li> <li>- <b>กพท.ชั้น 2-3, กพส. ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่)</b> และ กพส. ดำเนินการเข้าพบลูกค้า หลังได้รับการแจ้งเตือน (Alert Bot) ทุกวัน <b>ภายใน กพ. 2567</b></li> <li>- <b>กพส.(ก3)</b> สรุปผลการดำเนินการเข้าพบลูกค้า และรายงานผลภายใน <b>15 วันหลังสุดในไตรมาส</b></li> </ul> <p>หมายเหตุ : แจ้งให้ออกในกลุ่ม Line Front Manager C3</p> <p>5. จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่เข้าวิเคราะห์รายเดือนที่ตั้งห้องแปลงเฉพาะราย C02.2 และระบบแจ้งเตือน (Alert Bot) การគรรค์กับหน่วยการรับประทานคุณภาพงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ดำเนินการบ่ารุ่งรักษาระบบที่พิเศษ จำนวน 2 ครั้ง ตามอนุญาต ว.ล. 14 มิ.ย. 2561 ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) ครั้งที่ 1 หลังจากส่งมอบงานแล้ว 6 เดือน</li> <li>(2) ครั้งที่ 2 หลังจากบ่ารุ่งรักษาระบบที่ 1 แล้ว 6 เดือน หรือตามความเหมาะสม</li> </ul> </li> </ul> <p><b>ผู้รายงาน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>กพส.(ก3)</b> แจ้งวิธีแนวทางปฏิบัติการส่งเสริมการตลาด Promotion <b>ภายใน ม.ค. 2567</b></li> <li>- <b>กพส.(ก3)</b> จัดทำฐานข้อมูลลูกค้ารายเดือนที่ตั้งห้องแปลงเฉพาะราย C02.2 ที่เกิดครบกำหนดบ่ารุ่งรักษาระบบที่พิเศษ ในครั้งที่ 1 (ปี 2567) ทุกราย และระบบแจ้งเตือน (Alert Bot) แจ้งให้ กพท. เข้าดำเนินการบ่ารุ่งรักษาระบบที่พิเศษ ทุกราย <b>ภายใน กพ. 2567</b></li> <li>- <b>กพท.ชั้น 2-3, กพส. ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่)</b> และ กพส. ดำเนินการบ่ารุ่งรักษาระบบที่พิเศษ ที่ได้รับการแจ้งเตือน หรือเม็ดในสิ่งงาน ZW07: ใบสั่งรับประทานคุณภาพ ทุกครั้งที่เข้าดำเนินการ</li> <li>- <b>กพส.(ก3)</b> สรุปผลการดำเนินงานเข้าบ่ารุ่งรักษาระบบที่พิเศษ และรายงานผลภายใน <b>15 วันหลังสุดในไตรมาส</b></li> </ul> <p>หมายเหตุ : แจ้งให้ออกในกลุ่ม Line Front Manager C3</p>			กบส

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ			10. สถานที่
แผนงานเพิ่มเติม กพท.3 (ต่อ)	<p>6. การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบเป็นปก (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen งานบริการค่าไฟฟ้า</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กฟผ. นำผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบ Customers' Smile Feedback มาศูนย์วิเคราะห์ และกำหนดแนวทางการปรับปรุง กรุณีถือตัวกับประเด็นที่สำคัญที่สุด 3 (ที่กดประเมิน 1,2) <u>เป้าหมาย</u></li> <li>- สัดส่วนการลดประเมินที่ยกขึ้นจำนวนครัวทั้งหมด กฟผ. <u>ไปยังอย่างต่ำ 70 ของจำนวนครัวทั้งหมด</u></li> <li>- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ <u>ไม่น้อยกว่า 4.4859</u></li> <li>- <b>คณ.กง.</b> ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินในภาพรวมของ กพท.3 ภายใน 15 วันหลังสืบเนื่อง</li> </ul> <p>หมายเหตุ : พนักงาน Front Manager ประจำ กฟผ. ต้นสังกัด เป็นผู้ดำเนินงานและ บันทึกข้อมูลในโปรแกรม Customers' Smile Feedback</p> <p>7. การเขียนเมื่อขอนักดูแลให้ตั้งหน่วยเบ่งช่วงนักดูแล 100 เก维. ขึ้นไป/ ลูกค้าที่พึ่งปั้บปูญา การใช้ไฟฟ้า และลูกค้าหน่วยงานราชการ โดยหัวหน้าห้องคัดตุประงกการเขียนเมื่อขอนักดูแล แต่ละรายที่ตั้งเงิน พร้อมบันทึกผลการเขียนเมื่อในโปรแกรม Digital CRM <u>เป้าหมาย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผลงาน กฟผ. (โครงสร้างเดิม)/ ขนาด XS (โครงสร้างใหม่) ออย่างน้อย 1 รายขึ้นไป/โครงงาน/กฟผ.</li> </ul> <p>*หมายเหตุ : สามารถพิจารณาบูรณาการเขียนเมื่อขอนักดูแล 2 รูปแบบ</p> <p>1. รูปแบบ Onsite 2. รูปแบบ Online Meeting ผ่านระบบออนไลน์ ผลทดสอบร่วมต่างๆ (ตามอนุสัมพันธ์ ผก. ลว. 29 ธ.ค. 2564 ต่อท้ายหนังสือ กอท.สข) 797/2564 ลว. 27 ธ.ค. 2564 อนุมัติปรับปรุงคู่มือการสร้างและการจัดการความเสี่ยงกับลูกค้า)</p> <p>8. สำรวจความพึงพอใจให้รับการดักความเสี่ยงกับลูกค้ารายสำคัญ <u>เป้าหมาย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- KAMR ประจำ กฟผ. ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส.บน. ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจให้รับการดักความเสี่ยงกับลูกค้ารายสำคัญ</li> <li>- <b>คณ.กง.</b> สรุปรายงานผลภายใน 15 วันหลังสืบเนื่องมา</li> </ul>	กฟส.ท่ากระดาน, กฟส.ศรีสวัสดิ์ ดำเนินการประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์ สำหรับ ลูกค้า ที่กดประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 จำนวน 0 ราย (สถานะ มี.ค.67)	กฟส.ท่ากระดาน, กฟส.ศรีสวัสดิ์ ดำเนินการประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์ สำหรับ ลูกค้า ที่กดประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 จำนวน 0 ราย (สถานะ มี.ค.67)	กฟส.ท่ากระดาน กฟส.ศรีสวัสดิ์ FM กฟส.ลากษณ์
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ			10. สถานที่
แผนงานเพิ่มเติม กพท.3 (ต่อ)	<p>9. ประชุมเพื่อสร้างความเสี่ยงกับลูกค้าในกลุ่มนิคมอุตสาหกรรมในงานด้านระบบไฟฟ้า ด้านบริการ และธุรกิจเกี่ยวน้ำเงื่อง</p> <p><u>เป้าหมาย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร (ท่าศาลา) ภายในไตรมาสที่ 1</li> </ul> <p>หมายเหตุ :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) ดำเนินการร่างมาตรฐานและระบบไฟฟ้า ผู้รับผิดชอบ ผส.กง.</li> <li>(2) ดำเนินการและธุรกิจเกี่ยวน้ำเงื่อง ผู้รับผิดชอบ ผวบ.กง.</li> <li>(3) ดำเนินการใช้แพลตฟอร์มไฟฟ้า ผู้รับผิดชอบ ผสบ.กง.</li> </ol>			กฟส.สค.

แผนปฏิบัติการประจำปี 2567 (แผนงานเพิ่มเติม) กฟส.ลาดหญ้า และ กฟฟ.ในสังกัด  
ผู้มอนิITOR : Customer

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ผลดำเนินงาน ไตรมาสที่ 2/2567 สถานะสมเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2567	ผลดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-2/2567 สถานะสมเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2567	10. สถานที่
แผนงานเพิ่มเติม กฟก.3	<p>1. ดำเนินการประชาสัมพันธ์โครงการขึ้นทะเบียนช่างติดตั้งระบบไฟฟ้าภายในอาคาร (Vendor List) ในงานขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ (ลูกค้ารายย่อย) ในพื้นที่ กฟก.3</p> <p><u>เม้าท์นาย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M, กฟส., กฟย. ประชาสัมพันธ์โครงการขึ้นทะเบียนช่างติดตั้งระบบไฟฟ้าภายในอาคาร (Vendor List) ในงานขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ (ลูกค้ารายย่อย) ในพื้นที่ กฟก.3 โดยมีรายละเอียดดังนี้           <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ของ กฟฟ. เช่น Line, Facebook (อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง)</li> <li>(2) การออกหน่วยเคลื่อนที่/ การประชุมร่วมกับส่วนราชการหรือผู้นำส่วนท้องถิ่น (ทุกครั้งที่มีการออกหน่วยฯ หรือประชุมร่วมกับส่วนราชการหรือผู้นำท้องถิ่น)</li> <li>(3) จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์โครงการฯ ขนาดตามความเหมาะสม ติดตั้งภายในสำนักงาน กฟฟ. ณ จุดรับคำอ้างขอใช้ไฟฟ้า, จุดรับชำระเงิน หรือ บริเวณที่ลูกค้าสามารถเห็นได้ชัดเจน</li> </ul> </li> <li>- กบล.(ก3) รายงานสรุปผลการดำเนินงาน <u>ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส</u></li> </ul>	<p>กฟส.ลาดหญ้า ได้ดำเนินการ <a href="https://www.facebook.com/photo.php?fbid=698162779016352&amp;set=pb.100064679078075.-">https://www.facebook.com/photo.php?fbid=698162779016352&amp;set=pb.100064679078075.-</a></p>	<p>กฟส.ลาดหญ้า ได้ดำเนินการ <a href="https://www.facebook.com/photo.php?fbid=698162779016352&amp;set=pb.100064679078075.-">https://www.facebook.com/photo.php?fbid=698162779016352&amp;set=pb.100064679078075.-</a></p>	ผบค
	<p>2. ร้อยละของการรับคำร้องประเภทขอใช้ไฟใหม่ผ่านระบบ ICS/SCS เทียบกับคำร้องขอใช้ไฟใหม่ ทั้งหมด(SAP)</p> <p><u>เม้าท์นาย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่), กฟส. และ กฟย. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80</li> <li>- กบล.(ก3) รายงานสรุปผลการดำเนินงาน <u>ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส</u></li> <li>- กดส.(ก3) รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ <u>ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส</u></li> </ul>	<p>กฟส.ลาดหญ้า ดำเนินการรับคำร้อง <a href="https://dmsx.pea.co.th/cons/index.php">https://dmsx.pea.co.th/cons/index.php</a></p>	<p>กฟส.ลาดหญ้า ดำเนินการรับคำร้อง <a href="https://dmsx.pea.co.th/cons/index.php">https://dmsx.pea.co.th/cons/index.php</a></p>	ผบค

<p>แผนงานเพิ่มเติม กพ.ก.3 (ต่อ)</p> <p>3. แต่งตั้งคณะกรรมการทีมงานธุรกิจเสริม ประจำ กพ.ชั้น 2-3, กพส.ขนาด L/M/S (ตามโครงสร้างใหม่) และ กพส. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและเร่งรัดการหารายได้ธุรกิจเสริม</p> <p><u>หมายเหตุ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กบล.(ก3) ขออนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการทีมงานธุรกิจเสริม ประจำ กพ.ชั้น 2-3, กพส. ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กพส. พร้อมกำหนดบทบาทหน้าที่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและเร่งรัดการหารายได้ธุรกิจเสริม <u>ภายใน ก.พ. 2567</u></li> <li>- กบล.(ก3) สรุปรายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส</li> </ul> <p>4. จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ใช้บริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าแบบครบวงจร (Service Package) ระบบแจ้งเตือน (Alert Bot) ประวัติการครบทำโนดการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าแบบครบวงจร (Service Package)</p> <p><u>หมายเหตุ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กบล.(ก3) จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ครอบคลุมการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าแบบครบวงจร (Service Package) และระบบแจ้งเตือน (Alert Bot) แจ้งให้ กพ. เข้าพบลูกค้าเพื่อนำเสนองาน <u>ภายใน ม.ค. 2567</u></li> <li>- <u>กพ.ชั้น 2-3, กพส. ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่)</u> และ กพส. ดำเนินการเข้าพบลูกค้า หลังได้รับการแจ้งเตือน (Alert Bot) ทุกราย <u>ภายใน ก.พ. 2567</u></li> <li>- กบล.(ก3) สรุปผลการดำเนินการเข้าพบลูกค้า และรายงานผลภายใน <u>15 วันหลังสิ้นไตรมาส</u> หมายเหตุ : แจ้งเตือนในกลุ่ม Line Front Manager C3</li> </ul>	กบล
<p>5. จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ใช้บริการขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย C02.2 และระบบแจ้งเตือน (Alert Bot) การครบทำโนดการรับประกันคุณภาพงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ดำเนินการบำรุงรักษาไฟฟ้า จำนวน 2 ครั้ง ตามอนุมัติ ผว. ลว. 14 มิ.ย. 2561 ดังนี้           <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) ครั้งที่ 1 หลังจากส่งมอบงานแล้ว 6 เดือน</li> <li>(2) ครั้งที่ 2 หลังจากบำรุงรักษาครั้งที่ 1 แล้ว 6 เดือน หรือตามความเหมาะสม</li> </ul> </li> </ul> <p><u>หมายเหตุ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กบล.(ก3) แจ้งเรียนแนวทางปฏิบัติการส่งเสริมการตลาด Promotion <u>ภายใน ม.ค. 2567</u></li> <li>- กบล.(ก3) จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย C02.2 ที่ใกล้ครบกำหนดบำรุงรักษาไฟฟ้า ในครั้งที่ 1 (ปี 2567) ทุกราย และระบบแจ้งเตือน (Alert Bot) แจ้งให้ กพ. เข้าดำเนินการบำรุงรักษา ทุกราย <u>ภายใน ก.พ. 2567</u></li> <li>- <u>กพ.ชั้น 2-3, กพส. ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่)</u> และ กพส. ดำเนินการบำรุงรักษาไฟฟ้าทุกราย ที่ได้รับ การแจ้งเตือน พร้อมเปิดใบสั่งงาน ZW07: ใบสั่งรับประกันคุณภาพ ทุกครั้งที่เข้าดำเนินการ</li> <li>- กบล.(ก3) สรุปผลการดำเนินงานเข้าบำรุงรักษาไฟฟ้า และรายงานผลภายใน <u>15 วันหลังสิ้นไตรมาส</u> หมายเหตุ : แจ้งเตือนในกลุ่ม Line Front Manager C3</li> </ul>	กบล

แผนงานเพิ่มเติม กฟก.3 (ต่อ)	<p>6. การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกiosงประเมินความพึงพอใจแบบแบนกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen งานสำนักฯไฟฟ้า</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กฟย. นำผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบ Customers' Smile Feedback มาสรุปวิเคราะห์ และกำหนดแนวทางการปรับปรุง กรณีลูกค้าดีประเมินต่ำกว่าระดับ 3 (ที่เกดประเมิน 1,2) <b><u>เป้าหมาย</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟย. <b>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด</b></li> <li>- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ <b>ไม่น้อยกว่า 4.4859</b></li> </ul> </li> <li>- กบล.(ก3) ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวมของ กฟก.3 ภายใน 15 วันหลังสื้นได้รับมาส</li> </ul> <p>หมายเหตุ : พนักงาน Front Manager ประจำ กฟฟ. ด้านสังกัด เป็นผู้ดำเนินงานและ บันทึกข้อมูลลงในโปรแกรม Customers' Smile Feedback</p> <p>7. การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายใหญ่ที่ติดตั้งหน้าจอแอลจีร่วมกันกิน 100 เครื่อง. ชื่นไป/ ลูกค้าที่เพิ่งปัญหา การใช้ไฟฟ้า และลูกค้าหัวหน่วยงานราชการ โดยผู้บริหารกำหนดวัดถูกระยะที่ประเมินเยือนลูกค้า แต่ละรายที่ซัดเจน พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมในโปรแกรม Digital CRM <b><u>เป้าหมาย</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผจก.กฟย. (โครงสร้างดิม)/ ขนาด XS (โครงสร้างใหม่) ออย่างน้อย 1 รายชื่นไป/ไตรมาส/กฟย.</li> </ul> </p> <p>*หมายเหตุ : สามารถพิจารณารูปแบบการเยี่ยมเยือนลูกค้าได้ 2 รูปแบบ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. รูปแบบ Onsite</li> <li>2. รูปแบบ Online Meeting ผ่านระบบออนไลน์</li> </ol> <p>แพลตฟอร์มต่างๆ (ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 29 ธ.ค. 2564 ต่อท้ายหนังสือ กลพ.(สช)797/2564 ลว. 27 ธ.ค. 2564 อนุมัติปรับปรุงคู่มือการสร้างและการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า)</p> <p>8. สำรวจความพึงพอใจหลังได้รับการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ <b><u>เป้าหมาย</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- KAMR ประจำ กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส.บนจ. ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจหลังได้รับการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ</li> <li>- กบล.(ก3) สรุปรายงานผลภายใน 15 วันหลังสื้นได้รับมาส</li> </ul> </p>	<p>ติดตามผลผ่านระบบ <a href="http://smilefeedback.pea.co.th/OurReportEvaluate.aspx">http://smilefeedback.pea.co.th/OurReportEvaluate.aspx</a></p>	<p>ติดตามผลผ่านระบบ <a href="http://smilefeedback.pea.co.th/OurReportEvaluate.aspx">http://smilefeedback.pea.co.th/OurReportEvaluate.aspx</a></p>	กฟย.ท่ากระดาน กฟย.ศรีสวัสดิ์ FM ลาดหญ้า
แผนงานเพิ่มเติม กฟก.3 (ต่อ)	<p>9. ประชุมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในกลุ่มนิคมอุตสาหกรรมในงานด้านระบบไฟฟ้า ด้านบริการ และธุรกิจเกี่ยวน้ำเนื่อง <b><u>เป้าหมาย</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร (ท่าทราย) <b>ภายในไตรมาส 1</b></li> </ul> <p>หมายเหตุ :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) ด้านบำรุงรักษาและระบบไฟฟ้า ผู้รับผิดชอบ ฝบป.(ก3)</li> <li>(2) ด้านบริการและธุรกิจเกี่ยวน้ำเนื่อง ผู้รับผิดชอบ ฝบว.(ก3)</li> <li>(3) ด้านหน่วยการใช้พลังงานไฟฟ้า ผู้รับผิดชอบ ฝสบ.(ก3)</li> </ol> </p>			กบล.