

แผนปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคกลาง) จ.นครปฐม ประจำปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2566)

ด้าน Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO2 พัฒนาระบบจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพ
ได้และยกระดับโครงข่ายอัจฉริยะ
(Smart Grid) เพื่อเป็นผู้นำระบบไฟฟ้า
ตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้า
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- SCM1 มุ่งตอบสนองความต้องการความคาดหวัง และความกังวล
ผู้มีส่วนได้เสีย

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- SCM1 มุ่งตอบสนองความต้องการความคาดหวัง และความกังวล
ผู้มีส่วนได้เสีย

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ผลสำรวจความพึงพอใจของ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของ กฟภ.
: กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ
: กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม
: กลุ่มสื่อมวลชน
: กลุ่มพันธมิตร
: กลุ่มคณะกรรมการ
: บริษัทในเครือ
: กลุ่มคู่แข่งหรือคู่แข่ง
- ผลสำรวจความผูกพันระหว่าง

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ กฟภ.
: กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ
: กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม
: กลุ่มสื่อมวลชน
: กลุ่มพันธมิตร
: กลุ่มคณะกรรมการ
: บริษัทในเครือ
: กลุ่มคู่แข่งหรือคู่แข่ง

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ผลสำรวจความพึงพอใจของ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของ กฟภ.
: กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ
: กลุ่มพันธมิตร
- ผลสำรวจความผูกพันระหว่าง
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ กฟภ.
: กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ
: กลุ่มพันธมิตร

งานตามยุทธศาสตร์องค์กรและแผนงานที่สำคัญของสายงาน/สำนัก

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาส 2 /2566	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาส 1-2 /2566	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	12. หน่วยงานหลัก
แผนงานที่ 1 การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1.1 กำหนดผู้รับผิดชอบและประสานงานการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยผู้รับผิดชอบและผู้ประสานงานต้องประกอบด้วยผู้แทนครบทุกฝ่ายภายในสายงาน - ผู้บริหารระดับ 8 ขึ้นไป จำนวนอย่างน้อยฝ่ายละ 1 คน - พนักงานระดับ 4-7 จำนวนอย่างน้อยฝ่ายละ 1 คน เป้าหมาย - คณะทำงาน Core๑ ด้านที่ 4 จัดส่งรายชื่อผู้รับผิดชอบการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามแบบฟอร์ม SM-1 ให้คณะอนุกรรมการฯ ด้านที่ 4 ภายใน 15 ก.พ. 66 1.2 การระบุและจัดลำดับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามกระบวนการที่รับผิดชอบ - จัดทำข้อมูลสารสนเทศ - ทบทวน/ระบุและจัดลำดับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ทบทวน/ระบุและจัดลำดับประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ทบทวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำหรับใช้ปี 2567) เป้าหมาย - คณะทำงาน Core๑ ด้านที่ 4 ระบุข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน ตามแบบฟอร์ม SM-2 และจัดส่งให้คณะอนุกรรมการฯ ด้านที่ 4 ภายใน 20 เม.ย. 66 - กองที่เกี่ยวข้อง ทบทวน/ระบุ และจัดลำดับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่สำคัญของหน่วยงานตามแบบฟอร์ม SM-3-4 และจัดส่งให้คณะอนุกรรมการฯ ด้านที่ 4 ภายใน 20 เม.ย. 66 - กองที่เกี่ยวข้อง ทบทวน/ระบุ และจัดลำดับประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของหน่วยงานตามแบบฟอร์ม SM-3-4 และจัดส่งให้คณะอนุกรรมการฯ ด้านที่ 4 ภายใน 20 เม.ย. 66 - คณะทำงาน Core๑ ด้านที่ 4 สรุปผลนำเสนอ ผชก.(ก3) เพื่อทราบ	ทุกฝ่าย, กอก.(ก3)	ก.พ. 2566	ไม่เกี่ยวข้อง	ไม่เกี่ยวข้อง	คณะทำงาน Core๑ ด้านที่ 4, ทุกฝ่าย, กอก.(ก3)	คณะทำงาน Core๑ ด้านที่ 4, ทุกฝ่าย, กอก.(ก3)
		ทุกฝ่าย, กอก.(ก3)	ม.ค.-เม.ย. 2566	ไม่เกี่ยวข้อง	ไม่เกี่ยวข้อง	คณะทำงาน Core๑ ด้านที่ 4, ทุกฝ่าย, กอก.(ก3)	คณะทำงาน Core๑ ด้านที่ 4, ทุกฝ่าย, กอก.(ก3)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาส 2 /2566	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาส 1-2 /2566	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	12. หน่วยงานหลัก
แผนงานที่ 2 แผนงานสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2.1 จัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2566 มีการกำหนดกิจกรรมตามระดับและรูปแบบในการสร้างความสัมพันธ์ที่ กฟผ.กำหนด โดยใช้ข้อมูลจากแผนแม่บทด้านการบริหารความยั่งยืน และการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟผ. ปี 2566-2570 เป้าหมาย - กองที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี 2566 ตามแบบฟอร์ม SM-7 ภายใน 20 มี.ค. 66 - กองที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและรายงานผล ภายใน 1 วันหลังสิ้นไตรมาส 2.2 จัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2567 ตามข้อมูลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้มีการระบุไว้ตามแผนงานที่ 1 ข้อ 1.2 เป้าหมาย - กองที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี 2567 ตามแบบฟอร์ม SM-7 ภายใน 20 เม.ย. 66	กองที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค. 2566 ม.ค.-มี.ค. 2566 ม.ค.-ธ.ค. 2566 ม.ค.-เม.ย. 2566	ไม่เกี่ยวข้อง	ไม่เกี่ยวข้อง	คณะทำงานฯ Core๑ ด้านที่ 4 และ กองที่เกี่ยวข้อง	คณะทำงานฯ Core๑ ด้านที่ 4 และ กองที่เกี่ยวข้อง
แผนงานที่ 3 การจัดทำและปรับปรุงฐานข้อมูลเพื่อมุ่งเน้น/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile)	3.1 การบันทึกข้อมูลในฐานข้อมูล เพื่อมุ่งเน้น/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile) เป้าหมาย - กองที่เกี่ยวข้อง บันทึกข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile) ตามแบบฟอร์ม SM-8 ภายใน 25 ส.ค. 66	กองที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ส.ค. 2566	ไม่เกี่ยวข้อง	ไม่เกี่ยวข้อง	คณะทำงานฯ Core๑ ด้านที่ 4 และ กองที่เกี่ยวข้อง	คณะทำงานฯ Core๑ ด้านที่ 4 และ กองที่เกี่ยวข้อง

Cell: A37

Comment: somphong inaumphan:
SCM 1.1

แผนปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคกลาง) จน.ครปฐม ประจำปี 2566 (บทวนครั้งที่ 1 ปี 2566)
ด้าน Customer

1. วัดประสงฆ์เชิงยุทธศาสตร์

- SO2 พัฒนาระบบจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพ

ได้และยกระดับสู่โครงข่ายอัจฉริยะ

(Smart Grid) เพื่อเป็นผู้นำระบบไฟฟ้า

ตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้า

และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ

New Normal (Digital Customer Experience)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- Net Promoter Score ของลูกค้าที่ใช้

บริการผ่าน Digital Channel ของ กฟภ.

- ความสำเร็จของการให้บริการออนไลน์ผ่าน

e-Service และ Pea Smart Plus

- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า

: กลุ่มลูกค้ารายย่อย

: กลุ่มลูกค้ารายใหญ่

: กลุ่มภาครัฐ

: กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ

- จำนวนผู้สมัครใช้บริการ e-Bill

- จำนวนผู้สมัครใช้งาน PEA Smart Plus

- ร้อยละของจำนวนศูนย์บริการลูกค้า

Pea Shop ที่ปิดให้บริการเทียบกับจำนวน

Pea Shop ตามเป้าหมายที่ต้องการปิดให้บริการ

- ความสำเร็จของการให้บริการตามมาตรฐาน

SLA ที่กำหนด

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ

New Normal (Digital Customer Experience)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า

: กลุ่มลูกค้าของสายงานการไฟฟ้าภาค 3

- ร้อยละของจำนวนศูนย์บริการลูกค้า PEA Shop

ที่ปิดให้บริการเทียบกับจำนวน PEA Shop

ตามเป้าหมายที่ต้องการปิดให้บริการ

งานตามยุทธศาสตร์องค์กรและแผนงานที่สำคัญของสายงาน/สำนัก

[illegible]

[illegible]

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติการ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานระยะ ไตรมาส 2 /2566	ผลการดำเนินงานระยะ ไตรมาส 1-2 /2566	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	12. หน่วยงานหลัก
แผนงานที่ 3 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูล ในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหาร จัดการ (Data Driven Execution) (ต่อ)	3.1.2 การรวบรวมเสียงของลูกค้าจากช่องทาง 4 กลุ่ม (กลุ่มดิจิทัล, กลุ่มกายภาพ, กลุ่มการสำรวจ และกลุ่มอื่น ๆ) <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ. บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการไม่ได้ลงในระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง - กบส.(ก3) รวบรวมเสียงของลูกค้า* จากรบบ PEA VOC System และ จัดส่งให้ ผอ.ก3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส 3.2 จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในนิคมอุตสาหกรรม, พื้นที่อุตสาหกรรม, เขตพัฒนา เศรษฐกิจพิเศษกลุ่ม New S-Curve และกลุ่ม EEC โดยดำเนินการตรวจวัด และวิเคราะห์ คุณภาพไฟฟ้าในสถานีไฟฟ้าที่ตั้งอยู่ในนิคมอุตสาหกรรม มีการกำหนดแผนและปรับปรุง ให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมจัดทำรายงานเพื่อรองรับความต้องการให้กับลูกค้า <u>เป้าหมาย</u> กฟฟ.3 จำนวน 2 สถานี ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร และ สถานีไฟฟ้าทวาย 1	กฟฟ.1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2566	สถานะเดือน เม.ย.-มิ.ย.66 ดำเนินการบันทึกเสียงลูกค้าครบถ้วนทุกราย 100 % สถานะ เม.ย.-มิ.ย.66 มีจำนวน 58 ราย	สถานะเดือน ม.ค.-มิ.ย.66 ดำเนินการบันทึกเสียงลูกค้าครบถ้วนทุกราย 100 % สถานะ ม.ค.-มิ.ย.66 มีจำนวน 84 ราย	ผบค.	กบส.(ก3), กฟฟ.1-3, กฟส. กฟอ.พทช.
แผนงานที่ 4 พัฒนาการใช้ประโยชน์จาก ฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนา คุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจ เกี่ยวเนื่อง	4.1 การจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจ เกี่ยวเนื่อง 4.1.1 ฐานข้อมูลลูกค้า High Value เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้ง หม้อแปลงเฉพาะราย <u>เป้าหมาย</u> จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ - ฐานข้อมูลลูกค้า High Value มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จากปี 2564-2565 และ ที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดติดตั้งหม้อแปลง - ฐานข้อมูลลูกค้า High Value ที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดติดตั้งหม้อแปลง	กฟฟ.1-3, กฟส.	ม.ค.-ก.พ.2566	สถานะเดือน เม.ย.-มิ.ย.66 ดำเนินการแล้ว ใน crm.pea.co.th	สถานะเดือน ม.ค.-มิ.ย.66 ดำเนินการแล้ว ใน crm.pea.co.th	ผบค.	กฟอ.พทช. กบส.(ก3), กชช.(ก3)
27							
แผนงานที่ 4 พัฒนาการใช้ประโยชน์จาก ฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนา คุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจ เกี่ยวเนื่อง (ต่อ)	4.1.2 ฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา <u>เป้าหมาย</u> จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ - ฐานข้อมูลลูกค้าที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา ปี 2564-2565 - ฐานข้อมูลลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลง รวมกันเกิน 250 kVA 4.2 การใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง 4.2.1 การดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า High Value <u>เป้าหมาย</u> - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส *หมายเหตุ : ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 4.1.1 4.2.2 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมุ่งเน้นลูกค้า 2 กลุ่ม ดังนี้ (1) ลูกค้ารายเดิม (ที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา) ทุกราย (2) ลูกค้ารายใหม่ (ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลง รวมกันเกิน 250 kVA) ร้อยละ 20 <u>เป้าหมาย</u> - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐานข้อมูลลูกค้า - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส *หมายเหตุ : - ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 4.1.2 - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. สามารถดำเนินการปรับแผนการเข้าพบลูกค้าได้ตามความเหมาะสม	กฟฟ.1-3, กฟส. กฟฟ.1-3, กฟส. กฟฟ.1-3, กฟส.	ม.ค.-ก.พ.2566 ม.ค.-ธ.ค.2566 ม.ค.-ธ.ค.2566	สถานะเดือน เม.ย.-มิ.ย.66 ไตรมาส 2 จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคาแล้ว ลูกค้าพร้อมใบเสนอราคาแล้ว ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(ลส.)-594 ลว. 27 ก.พ. 2567 สถานะเดือน เม.ย.-มิ.ย.66 มีจำนวน 5 ราย 1. บริษัทสุขภัย จำกัด 2. บริษัท ซีฟิวอลส์ จำกัด (มหาชน) 3. แสงทองหลวงชนบท นครปฐม 4. แสงทองหลวง สมุทรสาคร 5. บริษัทไฟล์ยูโก จำกัด สถานะเดือน เม.ย.-มิ.ย.66 ลูกค้ารายเดิม จำนวน 5 ราย ลูกค้ารายใหม่ จำนวน 4 ราย ดำเนินการแล้ว จำนวน 9 ราย	สถานะเดือน ม.ค.-มิ.ย.66 ไตรมาส 1 จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคาแล้ว ลูกค้าพร้อมใบเสนอราคาแล้ว ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(ลส.)-594 ลว. 27 ก.พ. 2567 สถานะเดือน ม.ค.-มิ.ย.66 มีจำนวน 3 ราย 1.บ.ซีฟิวอลส์ จำกัด (มหาชน) 2 ราย 2.บ.แอรโร สตีล จำกัด ไตรมาส 2 มีจำนวน 5 ราย สถานะเดือน ม.ค.-มิ.ย.66 ไตรมาส 1ลูกค้ารายเดิม จำนวน 1 ราย ลูกค้ารายใหม่ จำนวน 2 ราย ไตรมาส 2 ลูกค้ารายเดิม จำนวน 5 ราย ลูกค้ารายใหม่ จำนวน 4 ราย ดำเนินการแล้ว จำนวน 9 ราย	ผบค. ผบค. ผบค.	กบส.(ก3), กชช.(ก3) กฟอ.พทช. กบส.(ก3) กฟอ.พทช. กบส.(ก3) กฟอ.พทช.

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาส 2 /2566	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาส 1-2 /2566	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	12. หน่วยงานหลัก
แผนงานที่ 4 พัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวกับ (ต่อ)	4.3 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลย้อนกลับ และข้อร้องเรียน มาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน เป้าหมาย - กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. รายงานแผน และผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน และแจ้งให้ กบส. ทราบภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบส.(ก3) ติดตามและรายงานสรุปผลในภาพรวมของ กฟผ. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส 4.4 จัดทำแผนการนำเสนอการขายงานธุรกิจเกี่ยวกับ การซื้อต่อยอด (Up selling) และการซื้อต่อเนื่อง (Cross selling) แก่ลูกค้ารายสำคัญจากการดำเนินการตามกระบวนการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ เป้าหมาย - กบส.(ก3) จัดทำแผนการขายงานธุรกิจเกี่ยวกับ ของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 40 ของจำนวนลูกค้ารายสำคัญ หรือไม่น้อยกว่า 120 รายต่อ กฟข. ภายใน 1 เดือน หลังสิ้นไตรมาสที่ 1 - กบส.(ก3) จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์นำเสนองานธุรกิจเสริมต่าง ๆ ของ กฟผ. ผ่านการประชาสัมพันธ์ออนไลน์ หรือ การเยี่ยมเยียน ประชุมผู้ใช้ไฟฟ้าใหญ่ - กฟฟ. ชั้น 1-3 เข้าพบลูกค้ารายสำคัญตามเป้าหมายที่ กบส.(ก3) กำหนด และลูกค้าใช้บริการธุรกิจเกี่ยวกับ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของจำนวนลูกค้ารายสำคัญ หมายเหตุ ลูกค้ารายสำคัญที่ใช้บริการธุรกิจเกี่ยวกับ ที่มีมูลค่า 5,000 บาทขึ้นไป ไม่รวมการให้ใช้เสาไฟฟ้า และการให้ใช้บริการเสียบั๊กวีรณแสง - กฟฟ. ชั้น 1-3 รายงานผลการขายงานธุรกิจเกี่ยวกับฯ ตามแบบฟอร์ม CRM-SEL-001 จัดส่ง กบส. ภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบส.(ก3) สรุปภาพรวมรายงานผลการขายงานธุรกิจเกี่ยวกับฯ ตามแบบฟอร์ม CRM-SEL-002 จัดส่ง กสช.ฟลพ. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟฟ.1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2566	สถานะเดือน เม.ย.-มิ.ย.66 มีการจัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้าครบทุกไตรมาส 2/66 เลขที่ พทพ.(บค)33/2566 สถานะเดือน เม.ย.-มิ.ย.66 ดำเนินการแล้ว ใน crm.pea.co.th	สถานะเดือน ม.ค.-มิ.ย.66 มีการจัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้าครบทุกไตรมาส 2/66 เลขที่ พทพ.(บค)33/2566 สถานะเดือน ม.ค.-มิ.ย.66 ดำเนินการแล้ว ใน crm.pea.co.th	ผบค.	กบส.(ก3) กฟอ.พทพ.
29							
แผนงานที่ 5 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน	5.1 การบริหารจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ เพื่อยกระดับการให้บริการที่ดีของ กฟผ. ลดความไม่พึงพอใจและเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า ดังนี้ 5.1.1 การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้ (ก) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) โดยรวม - ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วันทำการ (ร้อยละ100) - ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วัน (ร้อยละ100) - ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 15 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ90) - ข้อร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน (AI/IR chat) ภายใน 24 ชั่วโมง (ร้อยละ100) (ข) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) กลุ่มบริการทั่วไป (คุณภาพไฟฟ้า+การให้บริการ+อื่น ๆ) - การปิดข้อร้องเรียน ภายใน 20 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95) (ค) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) กลุ่มที่ต้องเร่งรัดแก้ไข (พฤติกรรมพนักงาน+การจัดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า+การถูกงดจ่ายไฟฟ้า) - การปิดข้อร้องเรียน ภายใน 10 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80) (ง) ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วัน (ร้อยละ 100) เป้าหมาย ดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามค่าเป้าหมายและจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกไตรมาส *หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประทุพติมิชอบ	กฟฟ.ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2566	สถานะเดือน เม.ย.-มิ.ย.66 ดำเนินการได้ครบถ้วนตามระยะเวลา สถานะเดือน เม.ย.-มิ.ย.66 ดำเนินการได้ครบถ้วนตามระยะเวลา สถานะเดือน เม.ย.-มิ.ย.66 ดำเนินการได้ครบถ้วนตามระยะเวลา	สถานะเดือน ม.ค.-มิ.ย.66 ดำเนินการได้ครบถ้วนตามระยะเวลา สถานะเดือน ม.ค.-มิ.ย.66 ดำเนินการได้ครบถ้วนตามระยะเวลา	ผบค.	กบส.(ก3), กฟฟ.ทุกแห่ง กฟอ.พทพ.

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาส 2 /2566	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาส 1-2 /2566	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	12. หน่วยงานหลัก
แผนงานที่ 5 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการ ข้อร้องเรียน (ต่อ)	5.1.2 การเพิ่มประสิทธิภาพการวางแผนเชิงป้องกันข้อร้องเรียน ดังนี้ (ก) จำนวนข้อร้องเรียนโดยรวม ลดลงร้อยละ 10 จากข้อร้องเรียน ในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน (ข) จำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงาน ให้รักษาระดับจำนวน ข้อร้องเรียนไม่ให้เกินผลที่เกิดขึ้นจริงในปี 2565 (ค) จำนวนข้อร้องเรียน/ร้องขอ เรื่องไม่มีไฟฟ้าใช้ ลดลงร้อยละ 50 จากข้อร้องเรียน/ร้องขอ ในช่วงเวลาเดียวกันของปี 2564 เป้าหมาย ดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามค่าเป้าหมายและจัดทำรายงาน สรุปข้อร้องเรียนทุกไตรมาส หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ	กฟฟ.ทุกแห่ง	ม.ค.-ธ.ค. 2566	สถานะเดือน เม.ย.-มิ.ย.66 ไม่มีข้อร้องเรียน ไม่มีดำเนินการในไตรมาสนี้ ไม่มีดำเนินการในไตรมาสนี้	สถานะเดือน ม.ค.-มิ.ย.66 ไม่มีข้อร้องเรียน ไม่มีดำเนินการในไตรมาสนี้ ไม่มีดำเนินการในไตรมาสนี้	ผบค.	กบส.(ก3), กฟฟ.ทุกแห่ง กฟอ.พทพ.
	5.2 การจัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน ข้อร้องเรียนของลูกค้า และสรุปรายงานผลจัดส่ง กบส. ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบส.(ก3) วิเคราะห์ปัญหาข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) จัดทำแผนงาน หรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน ข้อร้องเรียนของลูกค้า และจัดส่ง ผลพ. ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟฟ.1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2566 ม.ค.-มิ.ค.2566 เม.ย.-ธ.ค.2566	สถานะเดือน เม.ย.-มิ.ย.66 มีการจัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียน ของลูกค้าครบทุกไตรมาส 2/66 เลขที่ พทพ.(บค)33/2566	สถานะเดือน ม.ค.-มิ.ย.66 มีการจัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียน ของลูกค้าครบทุกไตรมาส 2/66 เลขที่ พทพ.(บค)17/2566 มีการจัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียน ของลูกค้าครบทุกไตรมาส 2/66 เลขที่ พทพ.(บค)33/2566	ผบค.	กบส.(ก3), กฟฟ.1-3, กฟส.

Cell: B115

Comment: somphong inaumphan:
ด้านที่ 4 การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (Stakeholder and Customer Management : SCM)

Cell: A219

Comment: somphong inaumphan:
Enable ด้านที่ 4

Cell: A245

Comment: somphong inaumphan:
Enable ด้านที่ 4

1. วิตุประสงค้เชิงยุทธศาสตร์

- SO2 พัฒนาระบบจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพ

ได้และยกระดับสู่โครงข่ายอัจฉริยะ (Smart Grid) เพื่อเป็นผู้นำระบบไฟฟ้า

ตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้า

และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- SCM3 การรักษารฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) ที่มีความเสี่ยง
3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ค่าความผูกพัน (Engagement score) ของลูกค้ารายสำคัญที่มีความเสี่ยง
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- SCM3 การรักษารฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) ที่มีความเสี่ยง
6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน

- ค่าความผูกพัน (Engagement score) ของลูกค้ารายสำคัญที่มีความเสี่ยง

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาส 2 /2566	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาส 1-2 /2566	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	12. หน่วยงานหลัก
แผนงานที่ 1 แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาฐานข้อมูลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนการให้บริการลูกค้า	1.1. ทบทวนรายชื่อลูกค้ารายสำคัญ และแผนตามกระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) ให้สอดคล้องตามค่าเป้าหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลลูกค้า เป้าหมาย - ทบทวนและขออนุมัติรายชื่อลูกค้ารายสำคัญภายในเดือน ม.ค. 2566 - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญ ลงในโปรแกรม CRM Plus ให้เป็นปัจจุบัน	กฟฟ.1-3 (รวม กฟฟ.ในสังกัด)	ม.ค. 2566	สถานะเดือน เม.ย.-มิ.ย.66 ดำเนินการแล้วไตรมาส 2 1 ศูนย์การแพทย์ กาญจนาวา 2 มหาวิทยาลัยมหิดล 3 บ.เกรตเตอร์ ฟาร์ม่า จก. 4 บ.เอ ไอเอส พลาสแมท จก. 5 บ.แนฟ โบโอเทค จก. 6 บ.สุขภัย จก.	สถานะเดือน ม.ค.-มิ.ย.66 ดำเนินการทบทวนรายชื่อลูกค้ารายสำคัญแล้ว จำนวน 10 ราย จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าลงระบบ CRM Plus แล้ว 1. ม.มหิดล Meter ประธาน 115 kv (สนง.อธิการบดี) 2. บริษัท วินเนอร์ อินเตอร์ พลาส จำกัด 3. บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) 4. บ.เอไอเอส พลาสแมท จก. 5. ม.เทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ 6. บ.โรงงานเภสัชกรรม เกร็ทเตอร์ฟาร์ม่า จก. 7. บริษัทสหพรสินค้าเซ็นทรัล จำกัด(สาขาสาขลา) 8. กรมการขนส่งทางบกสถานีขนส่งสินค้าพุทธมณฑล 9. หจก.สำนักพิมพ์พิสิทส์เซ็นเตอร์ 10. ม.มหิดล ศูนย์การแพทย์กาญจนภิเษกคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล	ผบ.ค.	กบส.(ก3), กฟฟ.1-3 กฟอ.พทพ.

32

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาส 2 /2566	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาส 1-2 /2566	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	12. หน่วยงานหลัก
แผนงานที่ 1 แผนงานสร้างความสัมพันธ์ เพื่อรักษาฐานข้อมูลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนการให้บริการลูกค้า (ต่อ)	1.2. ดำเนินการตามแผนงาน กระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management) 1.2.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service: FMS) เป้าหมาย การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 46 ราย (ร้อยละ 100) - ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน 4 ราย (ร้อยละ 100) - ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน 396 ราย (ร้อยละ 100) 1.2.2 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ (Relation Building Activity : RBA) เป้าหมาย การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่ง ตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 กลุ่ม Star ร้อยละ 100 กลุ่ม Status ร้อยละ 100 กลุ่ม Streamline ร้อยละ 40	กฟฟ.1-3 (รวม กฟฟ. ในสังกัด) <					

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาส 2 /2566	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาส 1-2 /2566	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	12. หน่วยงานหลัก
แผนงานที่ 1 แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาฐานข้อมูลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนการให้บริการลูกค้า (ต่อ)	1.4. จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้าน บาท/เดือน เป้าหมาย กฟฟ.3 จำนวน 16 กฟฟ. (ยกเว้น บพอ.อบ.) หมายเหตุ : ปรับลดได้ตามความเหมาะสม	กฟฟ. ที่เข้าหลักเกณฑ์	เม.ย.-ธ.ค. 2566	สถานะเดือน เม.ย.-มิ.ย.66 อยู่ระหว่าง รอ กบล. จัดแผนให้ดำเนินการ	สถานะเดือน ม.ค.-มิ.ย.66 อยู่ระหว่าง รอ กบล. จัดแผนให้ดำเนินการ	ผบค.	กฟฟ. ที่เข้าหลักเกณฑ์ กฟอ.พทช.
	1.5. การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ/มอบของที่ระลึกสำหรับจัดกิจกรรม นั้นหนนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ เป้าหมาย - กลุ่ม Strategic ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - กลุ่ม Star, Status ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม - กิจกรรมนั้นหนนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ สำหรับลูกค้า พิจารณาตามความเหมาะสม	กฟฟ.1-3 (รวม กฟฟ. ในสังกัด)	ม.ค.-ธ.ค. 2566	สถานะเดือน เม.ย.-มิ.ย.66 ดำเนินการแล้ว มอบของที่ระลึกออกหน่วยงานราชการ และเอกชน ตามแผนงานตรวจเยี่ยมประจำเดือน เม.ย. - มิ.ย. 66	สถานะเดือน ม.ค.-มิ.ย.66 ดำเนินการแล้ว มอบของที่ระลึกช่วงปีใหม่ 2566 ดำเนินการแล้ว มอบของที่ระลึกออกหน่วยงานของหน่วยงานราชการ	ผบค.	กบล.(ก3), กฟฟ.1-3 กฟอ.พทช.
	1.6. การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/ แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น การใช้ไฟฟ้า, ขยายเขตระบบไฟฟ้าและการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น เป้าหมาย รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน ทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์มรายงาน BOI CRM-NCS-002)	กฟฟ.1-3	ม.ค.-ธ.ค. 2566	สถานะเดือน เม.ย.-มิ.ย.66 ดำเนินการแล้ว ใน crm.pea.co.th	สถานะเดือน ม.ค.-มิ.ย.66 ดำเนินการแล้ว ใน crm.pea.co.th	ผบค.	กบล.(ก3), กฟฟ.1-3 กฟอ.พทช.

Cell: A19
Comment: somphong inaumphan:
SCM2.2 **องค์กร**

Cell: B32
Comment: somphong inaumphan:
สนับสนุน Stakeholder และ Enabler ๓3

Cell: A33
Comment: somphong inaumphan:
SCM2.2 **องค์กร**

Cell: A40
Comment: somphong inaumphan:
SCM 3.1 **องค์กร** , Enabler **ด้านที่ 4**

Cell: A59
Comment: somphong inaumphan:
SCM2.2 **องค์กร**

Cell: B72
Comment: somphong inaumphan:
อภ.บด.(๓3) เสนอการเขียนแบบ online

Cell: A86
Comment: somphong inaumphan:
SCM2.2 **องค์กร**

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาส 2 /2566	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาส 1-2 /2566	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	12. หน่วยงานหลัก
*** แผนเพิ่มเติม กฟภ.3 ***	1. แต่งตั้งทีมงานธุรกิจเสริม (BU Team) ประจำ กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และเร่งรัดการหารายได้ธุรกิจเสริม <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. จัดทำรายชื่อทีมงานธุรกิจเสริม (BU Team) - กบล.(ก3) ขออนุมัติรายชื่อทีมงานธุรกิจเสริม ประจำ กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. พร้อมกำหนดหน้าที่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและเร่งรัดการหารายได้ธุรกิจเสริม - ทีมงานธุรกิจเสริม (BU Team) ดำเนินการหารายได้ งานธุรกิจเสริมตามช่องทาง และ แนวทางคณะกรรมการธุรกิจเสริมฯ กำหนด หรือวิธีการอื่น ๆ - กบล.(ก3) สรุปรายงานผลแจ้ง กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ทราบภายใน 30 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กฟฟ.1-3, กฟส.	ม.ค.-ธ.ค.2566	สถานะเดือน เม.ย.-มิ.ย.66 ดำเนินการแล้วเสร็จไตรมาส 1 แล้ว	สถานะเดือน ม.ค.-มิ.ย.66 แต่งตั้งทีมงานธุรกิจเสริมแล้ว ตามหนังสือ เลขที่ ก.3 กบล.(บธ.) 829/2566 ลว. 21 มี.ค. 66	ผบค.	กบล.(ก3), กฟฟ.1-3, กฟส. กฟอ.พทท.
			ม.ค.-ก.พ. 2566 มี.ค. 2566 เม.ย.-ธ.ค. 2566 เม.ย.-ธ.ค. 2566				
	2. จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ใช้งานบำรุงรักษาและระบบแจ้งเตือน (Alert Bot) บริหารจัดการการบอกรับการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าแบบครบวงจร (Service Package) <u>เป้าหมาย</u> - กบล.(ก3) กำหนดแบบฟอร์มการรายงานเข้าพบลูกค้าฯ - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ดำเนินการเข้าพบลูกค้าหลังได้รับการแจ้งเตือน (Alert Bot) ทุกราย - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. บันทึกผลลงในแบบฟอร์มรายงานผลการเข้าพบลูกค้า - กบล.(ก3) สรุปผลการดำเนินงาน พร้อมรายงานผลเป็นรายไตรมาส	กฟฟ.1-3 (รวม กฟฟ. ในสังกัด)	ม.ค.-ธ.ค. 2566 ม.ค.-ก.พ. 2566 มี.ค.-ธ.ค. 2566	สถานะเดือน เม.ย.-มิ.ย.66 บริษัท มิตรซู ออโตเวิร์ค 2020 จำกัด สำนักงานขนส่งสาย 5 ม.มหิตล โรงเรียนสาธิต นานาชาติ ม.มหิตล	สถานะเดือน ม.ค.-มิ.ย.66 บริษัท มิตรซู ออโตเวิร์ค 2020 จำกัด สำนักงานขนส่งสาย 5 ม.มหิตล โรงเรียนสาธิต นานาชาติ ม.มหิตล	ผบค.	กบล. กฟฟ.1-3 กฟอ.พทท.
36							
*** แผนเพิ่มเติม กฟภ.3 ***	3. การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen งานชำระค่าไฟฟ้า - กฟย. นำผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบ Customers' Smile Feedback มาสรุปวิเคราะห์ และกำหนดแนวทางการปรับปรุง กรณีลูกค้าตบะเมินต่ำกว่าระดับ 3 (ที่กดประเมิน 1,2) <u>เป้าหมาย</u> - สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟย. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.4859 - กบล.(ก3) ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวมของ กฟภ.3 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส หมายเหตุ : พนักงาน Front Manager ประจำ กฟฟ. ต้นสังกัด เป็นผู้ดำเนินงานและ บันทึกข้อมูลลงในโปรแกรม Customers' Smile Feedback	กฟย.	ม.ค.-ธ.ค.2566	ไม่เกี่ยวข้อง	ไม่เกี่ยวข้อง		กบล.(ก3), กฟท.(ก3), กฟย.

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	11. ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาส 2 /2566	ผลการดำเนินงานสะสม ไตรมาส 1-2 /2566	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	12. หน่วยงานหลัก
	4. การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายใหญ่/ ลูกค้าที่พบปัญหาการใช้ไฟฟ้า และลูกค้าหน่วยงาน โดยผู้บริหาร วัตถุประสงค์การเยี่ยมเยียนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจนพร้อมบันทึกผลการเยี่ยมในโปรแกรม CRM Plus เป้าหมาย ผจก.กฟย. อย่างน้อย 1 รายขึ้นไป/ไตรมาส หรือตามความเหมาะสม *หมายเหตุ : สามารถพิจารณารูปแบบการเยี่ยมเยียนลูกค้าได้ 2 รูปแบบ 1. รูปแบบ Onsite 2. รูปแบบ Online Meeting ผ่านระบบออนไลน์ แพลตฟอร์มต่างๆ (ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 29 ธ.ค. 2564 ต่อท้ายหนังสือ กสพ.(สข)/797/2564ลว. 27 ธ.ค. 2564 อนุมัติปรับปรุงคู่มือการสร้าง และการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า)	กฟย.	ม.ค.-ธ.ค. 2566	ไม่เกี่ยวข้อง	ไม่เกี่ยวข้อง		กบล.(ก3) กฟย.
37							
*** แผนเพิ่มเติม กฟก.3 ***	5. สืบหาความพึงพอใจของลูกค้ารายสำคัญที่มีต่อการให้บริการของ กฟก. ทั้ง 3 ประเภ ทั้ง 3 ประเภท - การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (FMS) - การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (RBA) - การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (COM) เป้าหมาย - กบล.(ก3) จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ ผ่านทาง Google Form - KAMR ประจำ กฟฟ. ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจลูกค้ารายสำคัญ หลังได้รับบริการเสริมพิเศษโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย - กบล.(ก3) สรุปรายงานผลแจ้งให้ กฟฟ.1-3 ทราบทุกไตรมาส - กฟฟ.ชั้น 1-3 จัดทำแนวทางการปรับปรุงกรณีระดับความพึงพอใจแต่ละด้านต่ำกว่า 4.4489	กฟฟ.1-3 (รวม กฟฟ. ในสังกัด)	ม.ค.-ธ.ค 2566	สถานะเดือน เม.ย.-มิ.ย.66 ไตรมาส 2 /2566 ม.มหิตล บ.วินเนอร์ จก	สถานะเดือน ม.ค.-มิ.ย.66 ไตรมาส 1/2566 ยังไม่มีการ ดำเนินการบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ไตรมาส 2 /2566 ม.มหิตล บ.วินเนอร์ จก	ผบค.	กบล.(ก3) กฟอ.พทพ. กฟฟ.1-3