

แผนปฏิบัติการประจำปี 2567 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคกลาง) จ.นครปฐม

มุมมอง : Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ 2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- SO2 พัฒนาระบบจำหน่าย - SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ

เชื่อถือได้และยกระดับสู่โครงข่าย New Normal (Digital Customer Experience)

(Smart Grid) เพื่อเป็นผู้นำระบบไฟฟ้าตอบสนอง

ความพึงพอใจแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ

New Normal (Digital Customer Experience)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

- Net Promoter Score ของลูกค้าที่ใช้บริการผ่าน 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 ที่ปิดให้บริการ

เทียบกับจำนวน Pea Shop ตามเป้าหมายที่ต้องการปิดให้บริการ

- ความสำเร็จของการให้บริการตามมาตรฐาน SLA ที่กำหนด

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้าของสายงานภาคกลางและใต้

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%

- ไม่น้อยกว่า 4.5 ล้านราย

- ร้อยละ 100

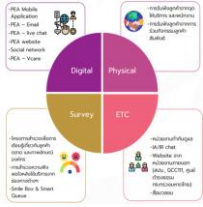
- ระดับ 5

7. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)

- รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ng Strategies หรือ Strategic In	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายไตรมาส				12. หน่วย งานหลัก											
				ไตรมาส	ผลการดำเนินการสะสม ไตรมาส 3/2567	ผลการดำเนินการสะสม ไตรมาส 1-3 /2567	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล												
แผนงานที่ 1 การยกระดับมาตรฐานคุณภาพ การให้บริการ	1.1 มาตรฐานด้านการให้บริการ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการขอใช้ไฟฟ้า และยกระดับการให้บริการ <table><tr><th>มาตรฐานด้านการให้บริการ</th><th>พื้นที่</th><th>ระยะเวลาดำเนินการ</th></tr><tr><td rowspan="2">กรณีไม่ต้องการขยายเขต/ ปรับปรุงระบบจำหน่าย ไฟฟ้าเพิ่มเติม</td><td>เขตชุมชน (เทศบาล)</td><td>1 วันทำการ</td></tr><tr><td>นอกเขตชุมชน</td><td>3 วันทำการ</td></tr><tr><td>กรณีต้องการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่าย ไฟฟ้าเพิ่มเติม 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. ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - กบส.(ก3) สรุปรายงานผล พร้อมจัดส่งรายงานให้ ผังก.กต) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	มาตรฐานด้านการให้บริการ	พื้นที่	ระยะเวลาดำเนินการ	กรณีไม่ต้องการขยายเขต/ ปรับปรุงระบบจำหน่าย ไฟฟ้าเพิ่มเติม	เขตชุมชน (เทศบาล)	1 วันทำการ	นอกเขตชุมชน	3 วันทำการ	กรณีต้องการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่าย ไฟฟ้าเพิ่มเติม ระยะทางไม่เกิน 140 เมตร	เขตชุมชน	10 วันทำการ	กบส.(ก3) กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S, กฟส. กฟส.พทท.	ร้อยละ	90	สถานะ ก.ค.-ก.ย.67 กฟส.พทท. เรียบร้อยแล้ว ดำเนินการได้ตามแผน ตามที่ กบส.(ก3) ตั้งข้อมูลจากระบบแล้วแจ้งให้ กฟฟ. หน่วยงานทราบผ่านเกณฑ์ทุกไตรมาส	สถานะ ม.ค.-ก.ย.67 กฟส.พทท. เรียบร้อยแล้ว ดำเนินการได้ตามแผน ตามที่ กบส.(ก3) ตั้งข้อมูลจากระบบแล้วแจ้งให้ กฟฟ. หน่วยงานทราบผ่านเกณฑ์ทุกไตรมาส	ผบส.	กบส.(ก3) กฟอ.พทท.
มาตรฐานด้านการให้บริการ	พื้นที่	ระยะเวลาดำเนินการ																	
กรณีไม่ต้องการขยายเขต/ ปรับปรุงระบบจำหน่าย ไฟฟ้าเพิ่มเติม	เขตชุมชน (เทศบาล)	1 วันทำการ																	
	นอกเขตชุมชน	3 วันทำการ																	
กรณีต้องการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่าย ไฟฟ้าเพิ่มเติม ระยะทางไม่เกิน 140 เมตร	เขตชุมชน	10 วันทำการ																	

แผนงานที่ 1 การยกระดับมาตรฐานคุณภาพ การให้บริการ (ต่อ)	1.2 การขอรับรองศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) 1.2.1 การรักษามาตรฐาน สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check จาก สปน. และตามแผนงานตรวจประเมินภายในหน่วยงาน (Internal Audit) - กฟฟ. ที่เคยผ่านการรับรองและยังอยู่ในระยะเวลาการรับรองมาตรฐาน GECC - กฟฟ. ชั้น 2-3, กฟส. ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่) ที่เคยผ่านการรับรองมาตรฐาน GECC แต่ไม่ได้สมัครรับรองเพื่อต่ออายุ <u>เป้าหมาย</u> - กบล.(ก3) แต่งตั้งคณะทำงานตรวจประเมินภายใน (Internal Audit) เพื่อรักษามาตรฐานตามเกณฑ์ ภายใน ก.พ. 2567 - ดำเนินการตรวจประเมินภายใน (Internal Audit) ตามแผนงานที่กำหนด จำนวน 34 แห่ง ภายใน เม.ย. - 16 ก.ย. 2567 กฟฟ. ชั้น 2-3 จำนวน 4 แห่ง (บปจ., กจ., ตบ. และ ททท.) กฟส. ขนาด L/S/XS (โครงสร้างใหม่) จำนวน 5 แห่ง (สศ., อมร., บบจ., ศตล. และ กล.) กฟส. จำนวน 15 แห่ง (บปม., ศปจ., สช., ทมจ., ททท., ทยศ., ทบ., ตช., ทร., สช., ตดม., นญช., สพน., ลญ. และ ดมช.) กฟย. จำนวน 10 แห่ง (มชล., ตสร., ทกจ., สชบ., ศว., พรน., สดง., ทคก., ทปร. และ บลจ.) - คณะทำงานฯ (Internal Audit) รายงานสรุปผลการดำเนินงาน <u>ภายใน ต.ค. 2567</u> 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 อาคารเข้า อยู่ระหว่างก่อสร้างอาคารสำนักงาน เป็นต้น - กฟฟ. ชั้น 2-3, กฟส. ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่) ที่เคยได้รับการรับรองฯ จาก สปน. ให้สมัครต่ออายุในปี 2567 <u>จำนวน 12 แห่ง ดังนี้</u> กฟฟ. ชั้น 2-3 จำนวน 9 แห่ง (นฐ., สท., สพร., นช., อทง., กฟส., บล., บพล. และ ทมก.) กฟส. ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) จำนวน 3 แห่ง (สศ2, คกช. และ กทบ.) - กฟฟ. ที่สมัครขอรับรองฯ ทั้งกรณีสมัครใหม่และต่ออายุ ในปี 2567 <u>จะต้องผ่านการคัดกรองในสมัครร้อยละ 100 และได้รับการรับรองจาก สปน. ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80</u> กฟฟ. ชั้น 2-3 จำนวน 9 แห่ง (นฐ., สท., สพร., นช., อทง., กฟส., บล., บพล. และ ทมก.) กฟส. ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) จำนวน 3 แห่ง (สศ2, คกช. และ กทบ.) กฟส. จำนวน 1 แห่ง (กฟส.ตจ.)	คณะทำงานฯ (Internal Audit) (เลขาฯ กบล.(ก3)) กฟฟ. ที่เกี่ยวข้อง คณะทำงานฯ GECC (เลขาฯ กบล.(ก3)) กฟฟ. ที่เกี่ยวข้อง	ร้อยละ ร้อยละ	30 33.33	สถานะ ก.ค.-ก.ย.67 แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินภายในหน่วยงาน (Internal Audit) แบบ Cross Check มีแผนดำเนินการตรวจแบบ Cross Check ในเดือน ส.ค.2567 ตรวจประเมินแล้วเดือน ส.ค.2567 ได้คะแนน สถานะ ก.ค.-ก.ย.67 ไม่เกี่ยวข้อง	สถานะ ม.ค.-ก.ย.67 แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินภายในหน่วยงาน (Internal Audit) แบบ Cross Check มีแผนดำเนินการตรวจแบบ Cross Check ในเดือน ส.ค.2567 ตรวจประเมินแล้วเดือน ส.ค.2567 ได้คะแนน สถานะ ม.ค.-ก.ย.67 ไม่เกี่ยวข้อง	คณะทำงานฯ กฟอ.พทท. คณะทำงานฯ กฟอ.พทท.	คณะทำงานฯ (Internal Audit) (เลขาฯ กบล.(ก3)) คณะทำงานฯ กฟอ.พทท. คณะทำงานฯ (Internal Audit) (เลขาฯ กบล.(ก3)) คณะทำงานฯ กฟอ.พทท.
---	--	---	-----------------------------	------------------------	--	--	---	---

แผนงานที่ 2 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและภายในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Driven Execution)	2.1 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าและวิธีปฏิบัติงาน การรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้ 2.1.1 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแบบกด (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 กมล.(ก3) ทราบ ภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส <u>เป้าหมาย</u> - สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟฟ.ชั้น 2-3 , กฟส.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.4859 - กมล.(ก3) ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวมของ กฟก.3 <u>ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส</u> - กตส.(ก3) รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วัน <u>หลังสิ้นไตรมาส</u> หมายเหตุ : Front Manager กฟฟ. เป็นผู้ดำเนินงาน และบันทึกข้อมูล ลงในโปรแกรม Customers' Smile Feedback	กมล.(ก3), กตส.(ก3), กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S, กฟส.	ร้อยละ	25	สถานะ ก.ค.-ก.ย.67 ไม่สามารถแสดงผล %การกดประเมิน, ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และร้อยละของความพึงพอใจ ไม่สามารถแสดงผลผ่านโปรแกรม Customers' Smile Feedback ตั้งแต่เดือน เม.ย.2567 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน เนื่องจาก กตส.(ก3) ได้มาดำเนินการปรับเปลี่ยนระบบจากเดิมประเมินความพึงพอใจแบบแบบกด (Smile Box/Smart Display) เปลี่ยนเป็นสแกน QR Code ผ่านหน้าจอแสดงผล หลังรับบริการ ทำหนังสือแจ้ง กมล.(ก3) และ กตส.(ก3) ให้แก้ไขปรับปรุงให้ต่อไป (หนังสือที่ ก.3 พทท.(สน) 925 ลง.28 มี.ย.	สถานะ ม.ค.-ก.ย.67 สัดส่วนการกดประเมินคิดเป็นร้อยละ 86.08 ประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับ 4.99 คิดเป็น ร้อยละ 99.87 ดำเนินการผ่านโปรแกรม Customers' Smile Feedback	ผบส.	กมล.(ก3), กตส.(ก3) กฟอ.พทท.
แผนงานที่ 2 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและภายในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Driven Execution) (ต่อ) 	2.1.2 การรวบรวมเสียงของลูกค้าจากช่องทาง 4 กลุ่ม (กลุ่มดิจิทัล กลุ่มกายภาพ กลุ่มการสำรวจและกลุ่มอื่นๆ) <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 2-3, ขนาด L/M/S, กฟส. บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการไม่ได้ ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง - กมล.(ก3) รวบรวมเสียงของลูกค้า จากรบบ PEA VOC System และจัดส่งให้ ผงม.(กต) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส 2.2 จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่อุตสาหกรรม ทั้งของรัฐและเอกชน โดยดำเนินการตรวจวัดและวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้า ในสถานีไฟฟ้าที่ตั้งอยู่ในพื้นที่อุตสาหกรรม ทั้งของรัฐและเอกชน มีการกำหนดแผน และปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมจัดทำรายงานเพื่อรองรับความต้องการให้กับลูกค้า <u>เป้าหมาย</u> กฟก.3 จำนวน 2 สถานี - สถานีสินสาคร (นิคมสินสาคร) กฟส.คกช. - สถานีไฟฟ้าท่าทราย 1 (นิคมสมุทรสาคร) กฟส.ศค.	กมล.(ก3), กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S, กฟส. กฟส.พทท. กปน.(ก3), กฟส.พทท.	ร้อยละ	25	สถานะ ก.ค.-ก.ย.67 กฟส.พทท. ดำเนินการครบ 100 % ไม่เกี่ยวข้อง	สถานะ ม.ค.-ก.ย.67 กฟส.พทท. ดำเนินการครบ 100 % ไม่เกี่ยวข้อง	ผบส. กปน.(ก3)	กมล.(ก3) กฟอ.พทท. กปน.(ก3)

แผนงานที่ 3 พัฒนาการใช้ประโยชน์จากข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจที่เกี่ยวข้อง	3.1 การจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง 3.1.1 ฐานข้อมูลลูกค้า High Value เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย <u>เป้าหมาย</u> กบส.(ก3) จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ - ภายใน ม.ค. - ก.พ. 2567 - ฐานข้อมูลลูกค้า High Value ที่มีการใช้ไฟฟ้าตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง 3.1.2 ฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา <u>เป้าหมาย</u> กบส.(ก3) จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ - ภายใน ม.ค. - ก.พ. 2567 - ฐานข้อมูลลูกค้าที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา ปี 2565-2566 - ฐานข้อมูลลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA - (เพิ่มเติม) ฐานข้อมูลลูกค้าที่ใช้บริการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ปี 2566 (2 ครั้งต่อปี) - (เพิ่มเติม) ฐานข้อมูลลูกค้าปี 2566 ที่มีค่าปรับ PF. เนื่องจากการใช้ kvar เกินร้อยละ 61.97 ของกำลังไฟฟ้าจริงสูงสุด มากกว่า 10,000 บาท/เดือน	กบส.(ก3), กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S, กฟส. กฟส.พทท. กบส.(ก3), กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S, กฟส. กฟส.พทท.	ร้อยละ	100	สถานะ ก.ค.-ก.ย.67 ดำเนินการตามแผนเรียบร้อยแล้ว	สถานะ ม.ค.-ก.ย.67 ดำเนินการตามแผนเรียบร้อยแล้ว	ผบส.	กบส.(ก3) กฟอ.พทท.
	3.1.2 ฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา <u>เป้าหมาย</u> กบส.(ก3) จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ - ภายใน ม.ค. - ก.พ. 2567 - ฐานข้อมูลลูกค้าที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา ปี 2565-2566 - ฐานข้อมูลลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA - (เพิ่มเติม) ฐานข้อมูลลูกค้าที่ใช้บริการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ปี 2566 (2 ครั้งต่อปี) - (เพิ่มเติม) ฐานข้อมูลลูกค้าปี 2566 ที่มีค่าปรับ PF. เนื่องจากการใช้ kvar เกินร้อยละ 61.97 ของกำลังไฟฟ้าจริงสูงสุด มากกว่า 10,000 บาท/เดือน	กบส.(ก3), กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S, กฟส. กฟส.พทท.	ร้อยละ	100	สถานะ ก.ค.-ก.ย.67 ดำเนินการตามแผนเรียบร้อยแล้ว	สถานะ ม.ค.-ก.ย.67 ดำเนินการตามแผนเรียบร้อยแล้ว	ผบส.	กบส.(ก3) กฟอ.พทท.
แผนงานที่ 3 พัฒนาการใช้ประโยชน์จากข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)	3.2 การใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง 3.2.1 การดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า High Value <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 2-3 ขนาด L/M/S จัดทำแผนการให้บริการลูกค้าและนำเสนอข้อมูลการให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง - กบส.(ก3) ติดตามผลการดำเนินงานและรายงานผลการดำเนินงาน <u>ทุกไตรมาส</u> หมายเหตุ : ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 3.1.1	กบส.(ก3), กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S, กฟส. กฟส.พทท.	ร้อยละ	25	สถานะ ก.ค.-ก.ย.67 ดำเนินการตามแผนเรียบร้อยแล้ว	สถานะ ม.ค.-ก.ย.67 ดำเนินการตามแผนเรียบร้อยแล้ว	ผบส.	กบส.(ก3) กฟอ.พทท.
	3.2.2 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมุ่งเน้นลูกค้า 4 กลุ่ม ดังนี้ (1) ลูกค้ารายเดิม (ที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา) ทุกราย (2) ลูกค้ารายใหม่ (ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA) ร้อยละ 20 (3) (เพิ่มเติม) ลูกค้าที่ใช้บริการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ปี 2566 (2 ครั้งต่อปี) ทุกราย (4) (เพิ่มเติม) ลูกค้าที่มีค่าปรับ PF. เนื่องจากการใช้ kvar เกินร้อยละ 61.97 ของกำลังไฟฟ้าจริงสูงสุด มากกว่า 10,000 บาท/เดือน ทุกราย <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 2-3 ขนาด L/M/S จัดทำแผนการให้บริการลูกค้าและนำเสนอข้อมูลการให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง - กบส.(ก3) ติดตามผลการดำเนินงานและรายงานผลการดำเนินงาน <u>ทุกไตรมาส</u> หมายเหตุ : - ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 3.1.2 - กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. สามารถดำเนินการปรับแผนการเข้าพบลูกค้าได้ตามความเหมาะสม	กบส.(ก3), กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S, กฟส. กฟส.พทท.	ร้อยละ	25	สถานะ ก.ค.-ก.ย.67 ดำเนินการตามแผนเรียบร้อยแล้ว	สถานะ ม.ค.-ก.ย.67 ดำเนินการตามแผนเรียบร้อยแล้ว	ผบส.	กบส.(ก3) กฟอ.พทท.
	3.3 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลย้อนกลับ และข้อร้องเรียนมาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน <u>เป้าหมาย</u> -กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S และ กฟส. จัดทำแบบทบทวนปรับปรุงกระบวนการทำงาน และรายงานผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน ตามช่องทางที่กำหนดจากระบบ PEA-VOC System ให้ กบส.(ก3) ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส -กบส.(ก3) ติดตาม และรายงานสรุปผล ในภาพรวมของ กฟอ.3 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	กบส.(ก3), กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S, กฟส. กฟส.พทท.	ร้อยละ	25	สถานะ ก.ค.-ก.ย.67 ดำเนินการตามแผนเรียบร้อยแล้ว	สถานะ ม.ค.-ก.ย.67 ดำเนินการตามแผนเรียบร้อยแล้ว	ผบส.	กบส.(ก3) กฟอ.พทท.

แผนงานที่ 3 พัฒนาการใช้ประโยชน์จากข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างประโยชน์ (ต่อ)	3.4 จัดทำแผนการนำเสนอการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง การซื้อต่อยอด (Up selling) และการซื้อต่อเนื่อง (Cross selling) แก่ลูกค้ารายสำคัญจากการดำเนินการตามกระบวนการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ เป้าหมาย ร้อยละความสำเร็จของกิจกรรมที่ (1)-(5) (1) บมล.(ก3) จัดทำแผนการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่องของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญกลุ่มหลัก ไม่น้อยกว่าร้อยละ 40 ของจำนวนลูกค้ารายสำคัญกลุ่มหลักหรือไม่น้อยกว่า 120 รายต่อ กฟช.ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาสที่ 1 (2) บมล.(ก3) นำเสนองานธุรกิจเสริมต่างๆ ของ กฟช. ผ่านการประชาสัมพันธ์ออนไลน์ หรือการเยี่ยมชมเยือนประชุมผู้ใช้ไฟรายใหญ่ (3) กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่) เข้าพบลูกค้ารายสำคัญกลุ่มหลักตามเป้าหมายที่ บมล.(ก3) กำหนด และลูกค้าใช้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของจำนวนลูกค้ารายสำคัญกลุ่มหลัก : ลูกค้ารายสำคัญกลุ่มหลัก (Strategic, Star, status) ที่ใช้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่องที่มีมูลค่า 5,000 บาทขึ้นไป ไม่รวมการให้ใช้เสาไฟฟ้าและการให้บริการเส้นใยแก้วนำแสง (4) กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่) รายงานผลการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่องฯ ตามแบบฟอร์ม CRM-SFI-001 จัดส่ง บมล. ภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส (5) บมล.(ก3) สรุปภาพรวมรายงานผลการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่องฯ ตามแบบฟอร์ม CRM-SFI-002 จัดส่ง กสธ. ผลพ. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส	กบล.(ก3), กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S, กฟส. พทท.	ร้อยละ	100	สถานะ ก.ค.-ก.ย.67 ดำเนินการตามแผนเรียบร้อยแล้ว	สถานะ ม.ค.-ก.ย.67 ดำเนินการตามแผนเรียบร้อยแล้ว	ผบส.	กบล.(ก3) กฟอ.พทท.
แผนงานที่ 4 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน	4.1 การบริหารจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อยกระดับการให้บริการที่ดีของ กฟช. ลดความไม่พึงพอใจและเพิ่มความพึงพอใจ 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+การให้บริการ+อื่นๆ) - การปิดข้อร้องเรียน ภายใน 20 วัน (ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95) (3) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) กลุ่มที่ต้องเร่งรัดแก้ไข (พฤติกรรมพนักงาน+การลดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า+การถูกงดจ่ายไฟฟ้า) - การปิดข้อร้องเรียน ภายใน 10 วัน (ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80) (4) ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟภายใน 5 วัน (ร้อยละ 100) เป้าหมาย : ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้เข้าไปตามค่าเป้าหมาย และจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกไตรมาส - ข้อ (1) - (4) ให้บันทึกผลการดำเนินการลงในระบบ PEA-VOC System หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพจน์มิชอบ	กบล.(ก3), กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S, กฟส. พทท.	ร้อยละ	100	สถานะ ก.ค.-ก.ย.67 ดำเนินการตามแผนเรียบร้อยแล้ว	สถานะ ม.ค.-ก.ย.67 ดำเนินการตามแผนเรียบร้อยแล้ว	ผบส.	กบล.(ก3) กฟอ.พทท.

	4.1.2 การเพิ่มประสิทธิภาพการวางแผนเชิงป้องกันข้อร้องเรียน ดังนี้ (1) จำนวนข้อร้องเรียนโดยรวม ลดลงร้อยละ 10 จากข้อร้องเรียน ในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน (2) จำนวนข้อร้องเรียนประเภทเหตุการณ์พนักงาน ให้รักษาระดับจำนวนข้อร้องเรียน ไม่ให้เกิดผลที่เกิดขึ้นจริงในปี 2566 (3) จำนวนข้อร้องเรียน/ร้องขอ เรื่องไม่มีไฟฟ้าใช้ ลดลงร้อยละ 50 จากข้อร้องเรียน/ร้องขอ ในช่วงเวลาเดียวกันของปี 2565 <u>เป้าหมาย</u> - ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปตาม คำเป้าหมาย และจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกไตรมาส - บันทึกผลการดำเนินการลงในระบบ PEA-VOC System ทุกเรื่อง หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ	กบล.(ก3), กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S, กฟส. กฟส.พทท.	ร้อยละ	100	สถานะ ก.ค.-ก.ย.67	สถานะ ม.ค.-ก.ย.67	ผมส.	กบล.(ก3) กฟอ.พทท.
แผนงานที่ 4 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการ ข้อร้องเรียน (ต่อ)	4.2 การจัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน ข้อร้องเรียนของลูกค้าและสรุปรายงานผลจัดส่งให้ กบล.(ก3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบล.(ก3) วิเคราะห์ปัญหาข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน ข้อร้องเรียนของลูกค้า และจัดส่ง ผลท.ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กบล.(ก3) กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S, กฟส. กฟส.พทท.	ครั้ง	1	สถานะ ก.ค.-ก.ย.67	สถานะ ม.ค.-ก.ย.67	ผมส.	กบล.(ก3) กฟอ.พทท.
					กฟส.พทท. เรียบร้อยแล้ว	บันทึกที่ ก.3 พทท.(บส) 922/2567 ลว. 5 เม.ย. 2567 บันทึกที่ ก.3 พทท.(บส) 955/2567 ลว. 1 ก.ค. 2567 กฟส.พทท. เรียบร้อยแล้ว		
					กฟส.พทท. เรียบร้อยแล้ว	บันทึกที่ ก.3 พทท.(บส) 922/2567 ลว. 5 เม.ย. 2567 บันทึกที่ ก.3 พทท.(บส) 955/2567 ลว. 1 ก.ค. 2567 กฟส.พทท. เรียบร้อยแล้ว		

แผนปฏิบัติการประจำปี 2567 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคกลาง) จ.นครปฐม										
มุมมอง : Customer										
1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ 2. กลยุทธ์ระดับองค์กร					3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)			4. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)		
- SO2 พัฒนาระบบจำหน่าย - SCM3 การรักษารฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) ที่มีความเสี่ยงเชื่อถือได้และยกระดับสู่โครงข่ายอัจฉริยะ (Smart Grid) เพื่อเป็นผู้นำระบบไฟฟ้าตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					- ค่าความผูกพัน (Engagement score) ของลูกค้ารายสำคัญที่มีความเสี่ยง			- ระดับ 3.5075		
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน					6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)			7. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)		
- SCM3 การรักษารฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) ที่มีความเสี่ยง					- ค่าความผูกพัน (Engagement score) ของลูกค้ารายสำคัญที่มีความเสี่ยง			- ระดับ 3.5075		
8. แผนงาน / โครงการ / งาน	9. แผนปฏิบัติ				10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายไตรมาส			12. หน่วย
ng Strategies หรือ Strategic In	(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)						ไตรมาส	ผลการดำเนินการสะสม ไตรมาส 3/2567	ผลการดำเนินการสะสม ไตรมาส 1-3 /2567	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล
แผนงานที่ 1 แผนงานสร้างฐานข้อมูลลูกค้ารายสำคัญและนำระบบ Digital CRM มาให้บริการลูกค้า	1.1 ทบทวนรายชื่อลูกค้ารายสำคัญ และแผนตามกระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) ให้สอดคล้องตามค่าเป้าหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลลูกค้า				กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S (รวม กฟฟ. สังกัด)	ร้อยละ	100	สถานะ ก.ค.-ก.ย.67	สถานะ ม.ค.-ก.ย.67	ผบส.
	เป้าหมาย กบล.(ก3) ทบทวนและขออนุมัติรายชื่อลูกค้ารายสำคัญ ภายในเดือน ธ.ค.2566				กฟส.พทท.			ลงฐานข้อมูลในระบบ CRM เป็นปัจจุบันแล้ว	ลงฐานข้อมูลในระบบ CRM เป็นปัจจุบันแล้ว	
	- กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่) จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญลงในโปรแกรม Digital CRM ให้เป็นปัจจุบัน									
	1.2 ดำเนินการตามแผนงาน กระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management)				กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S (รวม กฟฟ. สังกัด)	ร้อยละ	25	สถานะ ก.ค.-ก.ย.67	สถานะ ม.ค.-ก.ย.67	ผบส.
	1.2.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service : FMS) ตามที่ลูกค้าร้องขอ				กฟส.พทท.			สถานะ ก.ค.-ก.ย.67	สถานะ ม.ค.-ก.ย.67	
	เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่) จัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้							ลงระบบ CRM PLUS ดำเนินการตามแผนเรียบร้อยแล้ว	ลงระบบ CRM PLUS ดำเนินการตามแผนเรียบร้อยแล้ว	
	- ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 48 ราย (ร้อยละ 100)									
	- ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน 5 ราย (ร้อยละ 100)									
	- ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน 355 ราย (ร้อยละ 100)									
	1.2.2 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ (Relation Building Activity : RBA)				กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S (รวม กฟฟ. สังกัด)	ร้อยละ	25	สถานะ ก.ค.-ก.ย.67	สถานะ ม.ค.-ก.ย.67	ผบส.
	เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่) จัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้				กฟส.พทท.			ลงระบบ CRM PLUS ดำเนินการตามแผนเรียบร้อยแล้ว	ลงระบบ CRM PLUS ดำเนินการตามแผนเรียบร้อยแล้ว	
	- กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100									
	- กลุ่ม Star ร้อยละ 100									
	- กลุ่ม Status ร้อยละ 100									
	- กลุ่ม Streamline ร้อยละ 40									

แผนงานที่ 1 แผนงานสร้างฐานข้อมูลลูกค้ารายสำคัญและนำระบบ Digital CRM มาใช้ในการให้บริการลูกค้า (ต่อ)	1.4 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน เป้าหมาย จำนวน 16 กฟฟ. (ยกเว้น บพล. และ ดบ.) หมายเหตุ : ปรับลดได้ตามความเหมาะสม โดยหลักเกณฑ์การจัดสัมมนาฯ ให้เป็นไปตามอนุมัติ ผอ.	กฟฟ. ที่เข้าหลักเกณฑ์ กฟส.พทท.	ร้อยละ	25	สถานะ ก.ค.-ก.ย.67 ดำเนินการตามแผน เรียบร้อยแล้ว สถานะ ก.ค.-ก.ย.67	สถานะ ม.ค.-ก.ย.67 ดำเนินการตามแผน เรียบร้อยแล้ว สถานะ ม.ค.-ก.ย.67		กฟฟ. ที่เข้าหลักเกณฑ์
	1.5 การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ/มอบของที่ระลึกสำหรับจัดกิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ เป้าหมาย - กลุ่ม Strategic ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - กลุ่ม Star, Status ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม - กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ สำหรับลูกค้าพิจารณาตามความเหมาะสม	กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S (รวม กฟฟ. สังกัด) กฟส.พทท.	ร้อยละ	25	ดำเนินการตามแผน เรียบร้อยแล้ว	ดำเนินการตามแผน เรียบร้อยแล้ว	ผบส.	กบล.(ก3) กฟอ.พทท.
	1.6 การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า, ขยายเขตระบบไฟฟ้าและการวางแผนการจ่ายไฟฟ้าเป็นต้น - กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) รายงานผลตามแบบฟอร์ม CRM-NCS-002 - กบล.(ก3) รายงานผลการดำเนินงานให้ กสธ. ทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M, กฟส.พทท.	ร้อยละ	25	สถานะ ก.ค.-ก.ย.67 ดำเนินการตามแผน เรียบร้อยแล้ว	สถานะ ม.ค.-ก.ย.67 ดำเนินการตามแผน เรียบร้อยแล้ว	ผบส.	กบล.(ก3) กฟอ.พทท.

แผนปฏิบัติการประจำปี 2567 (แผนงานเพิ่มเติม) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคกลาง) จ.นครปฐม

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายไตรมาส				12. หน่วย งานหลัก
				ไตรมาส 1	ผลการดำเนินการสะสม ไตรมาส 3/2567	ผลการดำเนินการสะสม ไตรมาส 1-3 /2567	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	
แผนงานเพิ่มเติม กฟภ.3	1. ดำเนินการประชาสัมพันธ์โครงการขึ้นทะเบียนช่างติดตั้งระบบไฟฟ้าภายในอาคาร (Vendor List) ในงานขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ (ลูกค้ารายย่อย) ในพื้นที่ กฟภ.3 <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M, กฟส., กฟย., ประชาสัมพันธ์โครงการขึ้นทะเบียนช่างติดตั้งระบบไฟฟ้าภายในอาคาร (Vendor List) ในงานขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ (ลูกค้ารายย่อย) ในพื้นที่ กฟภ.3 โดยมีรายละเอียด (1) ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ของ กฟฟ. เช่น Line, Facebook (อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง) (2) การออกหน่วยเคลื่อนที่/ การประชุมร่วมกับส่วนราชการหรือผู้นำส่วนท้องถิ่น (ทุกครั้งที่มีการออกหน่วยฯ หรือประชุมร่วมกับส่วนราชการหรือผู้นำท้องถิ่น) (3) จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์โครงการฯ ขนาดตามความเหมาะสม ติดตั้งภายในสำนักงาน กฟฟ. ณ จุดรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า, จุดรับชำระเงิน หรือ บริเวณที่ลูกค้าสามารถมองเห็นได้ชัดเจน - กบส.(ก3) รายงานสรุปผลการดำเนินงาน ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	กบส.(ก3) กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S, กฟส., กฟย., กฟส. พทท.	ร้อยละ	25	สถานะ ก.ค.-ก.ย.67 ประชาสัมพันธ์ผ่านกลุ่มไลน์ทททเขตสา ประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook การไฟฟ้า ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว ติดบอร์ดประชาสัมพันธ์หน้าอาคาร ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	สถานะ ม.ค.-ก.ย.67 ประชาสัมพันธ์ผ่านกลุ่มไลน์ทททเขตพัฒนา และกลุ่ม Happy Care ประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาทททเขต ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว ติดบอร์ดประชาสัมพันธ์หน้าอาคาร 1 กฟส.พทท. ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	ผบส.	กบส.(ก3) กฟอ.พทท.
	2. ร้อยละของการรับคำร้องประเภทขอใช้ไฟใหม่ผ่านระบบ ICS/SCS เทียบกับคำร้องขอใช้ไฟใหม่ทั้งหมด(SAP) <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่), กฟส. และ กฟย. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 - กบส.(ก3) รายงานสรุปผลการดำเนินงาน ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบส.(ก3) รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	กบส.(ก3), กบส.(ก3), กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S, กฟส., กฟย., กฟส. พทท.	ร้อยละ	25	สถานะ ก.ค.-ก.ย.67 ดำเนินการได้ตามแผน	สถานะ ม.ค.-ก.ย.67 ดำเนินการได้ตามแผนที่ กบส.(ก3) ดึงข้อมูลจากระบบแล้วแจ้งให้ กฟฟ. หน่วยงานทราบผ่านเกณฑ์ทุกไตรมาส ดำเนินการได้ตามแผน	ผบส.	กบส.(ก3) กฟอ.พทท.

แผนงานเพิ่มเติม กฟก.3 (ต่อ)	3. แต่งตั้งคณะทำงานทีมงานธุรกิจเสริม ประจำ กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S (ตามโครงสร้างใหม่) และ กฟส. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและเร่งรัดการหารายได้ธุรกิจเสริม <u>เป้าหมาย</u> - กบส.(ก3) ขออนุมัติแต่งตั้งคณะทำงานทีมงานธุรกิจเสริม ประจำ กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส. ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. พร้อมกำหนดบทบาทหน้าที่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและเร่งรัดการหารายได้ธุรกิจเสริม ภายใน ก.พ. 2567 - กบส.(ก3) สรุปรายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S, กฟส. กฟส. พทท.	ร้อยละ	25	สถานะ ก.ค.-ก.ย.67 ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	สถานะ ม.ค.-ก.ย.67 ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	ผบส.	กบส.(ก3), กฟอ.พทท.
	4. จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ใช้บริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าแบบครบวงจร (Service Package) ระบบแจ้งเตือน (Alert Bot) ประสิทธิภาพครบกำหนดการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าแบบครบวงจร (Service Package) <u>เป้าหมาย</u> - กบส.(ก3) จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ครบรอบการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าแบบครบวงจร (Service Package) และระบบแจ้งเตือน (Alert Bot) แจ้งให้ กฟฟ. เข้าพบลูกค้าเพื่อนำเสนองาน ภายใน ม.ค. 2567 - กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส. ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. ดำเนินการเข้าพบลูกค้า หลังได้รับการแจ้งเตือน (Alert Bot) ทุกราย ภายใน ก.พ. 2567 - กบส.(ก3) สรุปผลการดำเนินการเข้าพบลูกค้า และรายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส หมายเหตุ : แจ้งเตือนในกลุ่ม Line Front Manager C3	กบส.(ก3), กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S, กฟส. กฟส. พทท.	ร้อยละ	25	สถานะ ก.ค.-ก.ย.67 ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	สถานะ ม.ค.-ก.ย.67 ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	ผบส.	กบส.(ก3), กฟอ.พทท.
	5. จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ใช้บริการขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย C02.2 และระบบแจ้งเตือน (Alert Bot) การครบกำหนดการรับประกันคุณภาพงาน - ดำเนินการบำรุงรักษาฟรี จำนวน 2 ครั้ง ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 14 มี.ย. 2561 ดังนี้ (1) ครั้งที่ 1 หลังจากส่งมอบงานแล้ว 6 เดือน (2) ครั้งที่ 2 หลังจากบำรุงรักษาครั้งที่ 1 แล้ว 6 เดือน หรือตามความเหมาะสม <u>เป้าหมาย</u> - กบส.(ก3) แจ้งเวียนแนวทางปฏิบัติการส่งเสริมการตลาด Promotion ภายใน ม.ค. 2567 - กบส.(ก3) จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย C02.2 ที่ใกล้ครบกำหนดบำรุงรักษาฟรี เน้นครั้งที่ 1 (ปี 2561/) ทุกครั้ง และระบบแจ้งเตือน (Alert Bot) แจ้งให้ กฟฟ. เข้าดำเนินการบำรุงรักษา ภายใน ก.พ. 2567 - กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส. ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. ดำเนินการบำรุงรักษาฟรีทุกครั้งที่ได้รับ การแจ้งเตือน พร้อมเปิดใบสั่งงาน ZW07: ใบสั่งรับประกันคุณภาพ ทุกครั้งที่เข้าดำเนินการ - กบส.(ก3) สรุปผลการดำเนินงานเข้าบำรุงรักษาฟรี และรายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส หมายเหตุ : แจ้งเตือนในกลุ่ม Line Front Manager C3	กบส.(ก3), กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S, กฟส. กฟส. พทท.	ร้อยละ	25	สถานะ ก.ค.-ก.ย.67 ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	สถานะ ม.ค.-ก.ย.67 ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	ผบส.	กบส.(ก3) กฟอ.พทท.

แผนงานเพิ่มเติม กฟก.3	6. การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen งานชำระค่าไฟฟ้า	กมล.(ก3), กฟย. กฟส. พทท.	ร้อยละ	25	สถานะ ก.ค.-ก.ย.67	สถานะ ม.ค.-ก.ย.67	ผบส.	กมล.(ก3)
(ต่อ)	- กฟย. นำผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบ Customers' Smile Feedback มาสรุปวิเคราะห์ และกำหนดแนวทางการปรับปรุง กรณีลูกค้ากดประเมินต่ำกว่าระดับ 3 (ที่กดประเมิน 1,2) <u>เป้าหมาย</u> - สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟย. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ไม่ต่ำกว่า 4.4859 - กมล.(ก3) ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินในภาพรวมของ กฟก.3 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส หมายเหตุ : พนักงาน Front Manager ประจำ กฟฟ. ต้นสังกัด เป็นผู้ดำเนินงานและบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรม Customers' Smile Feedback				ไม่เกี่ยวข้อง	ไม่เกี่ยวข้อง		กฟอ. พทท.
	7. การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายใหญ่ที่ติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 100 เครื่อ. ขึ้นไป/ ลูกค้าที่พบปัญหาการใช้ไฟฟ้า และลูกค้าหน่วยงานราชการ โดยผู้บริหารกำหนดวัตถุประสงค์การเยี่ยมเยียนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมในโปรแกรม Digital CRM <u>เป้าหมาย</u> - ผวก.กฟย. (โครงสร้างเดิม)/ ขนาด XS (โครงสร้างใหม่) อย่างน้อย 1 รายขึ้นไป/ไตรมาส/กฟย. *หมายเหตุ : สามารถพิจารณารูปแบบการเยี่ยมเยียนลูกค้าได้ 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)	กมล.(ก3), กฟย. กฟส. พทท.	ร้อยละ	25	สถานะ ก.ค.-ก.ย.67	สถานะ ม.ค.-ก.ย.67	ผบส.	กมล.(ก3) กฟอ. พทท.
	8. สำรวจความพึงพอใจหลังได้รับการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ <u>เป้าหมาย</u> - KAMR ประจำ กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส.บนจ. ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจหลังได้รับการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ - กมล.(ก3) สรุปรายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	กมล.(ก3), กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S กฟส. พทท.	ร้อยละ	25	สถานะ ก.ค.-ก.ย.67	สถานะ ม.ค.-ก.ย.67	ผบส.	กมล.(ก3) กฟอ. พทท.
แผนงานเพิ่มเติม กฟก.3 (ต่อ)	9. ประชุมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในกลุ่มนิคมอุตสาหกรรมในงานด้านระบบไฟฟ้า ด้านบริการ และธุรกิจเกี่ยวเนื่อง <u>เป้าหมาย</u> - นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร (ท่าทราย) ภายในไตรมาส 1 หมายเหตุ : (1) ด้านบำรุงรักษาและระบบไฟฟ้า ผู้รับผิดชอบ ผบ.บ.(ก3) (2) ด้านบริการและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ผู้รับผิดชอบ ผว.บ.(ก3) (3) ด้านหน่วยการใช้พลังงานไฟฟ้า ผู้รับผิดชอบ ผส.บ.(ก3)	กฟส.สค. กฟส. พทท.	ครั้ง	1	ไม่เกี่ยวข้อง	ไม่เกี่ยวข้อง		ทุกฝ่าย