

ด

มุมมอง : Customer

1. วัดอุปสงค์เชิงยุทธศาสตร์ 2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- SO2 พัฒนาระบบจำหน่าย - SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ

เชื่อถือได้และยกระดับสู่โครงข่าย New Normal (Digital Customer Experience)

(Smart Grid) เพื่อเป็นผู้นำระบบไฟฟ้าตอบสนอง

ความพึงพอใจแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

- Net Promoter Score ของลูกค้าที่ใช้บริการผ่าน Digital Channel

ของ กฟผ.

- 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

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

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ

New Normal (Digital Customer Experience)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

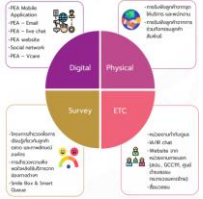
- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้าของสายงานภาคกลางและใต้

7. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)

- รอค่าเป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)			10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายไตรมาส				12. หน่วย งานหลัก											
ng Strategies หรือ Strategic In						ไตรมาส	ผลการดำเนินการสะสม ไตรมาส 4/2567	ผลการดำเนินการสะสม ไตรมาส 1-4 /2567	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล												
แผนงานที่ 1 การยกระดับมาตรฐานคุณภาพ การให้บริการ	1.1 มาตรฐานด้านการให้บริการ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการขอใช้ไฟฟ้า และยกระดับการให้บริการ			กบส.(ก3) กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S, กฟส. กฟส.พทท.	ร้อยละ	90	สถานะ ค.ค.-ธ.ค.67	สถานะ ม.ค.-ธ.ค.67	ผบส.	กบส.(ก3) กฟอ.พทท.											
	<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>			มาตรฐานด้านการให้บริการ	พื้นที่	ระยะเวลาดำเนินการ	กรณีไม่ต้องการขยายเขต/ ปรับปรุงระบบจำหน่าย ไฟฟ้าเพิ่มเติม	เขตชุมชน (เทศบาล)	1 วันทำการ	นอกเขตชุมชน	3 วันทำการ	กรณีต้องการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่าย ไฟฟ้าเพิ่มเติม ระยะทางไม่เกิน 140 เมตร	เขตชุมชน	10 วันทำการ							
มาตรฐานด้านการให้บริการ	พื้นที่	ระยะเวลาดำเนินการ																			
กรณีไม่ต้องการขยายเขต/ ปรับปรุงระบบจำหน่าย ไฟฟ้าเพิ่มเติม	เขตชุมชน (เทศบาล)	1 วันทำการ																			
	นอกเขตชุมชน	3 วันทำการ																			
กรณีต้องการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่าย ไฟฟ้าเพิ่มเติม ระยะทางไม่เกิน 140 เมตร	เขตชุมชน	10 วันทำการ																			
	เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S(โครงสร้างใหม่) และ กฟส. ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - กบส.(ก3) สรุปรายงานผล พร้อมจัดส่งรายงานให้ ผงภ.(กต) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส						ดำเนินการได้ตามแผน ตามที่ กบส.(ก3) ดึงข้อมูลจากระบบแล้วแจ้งให้ กฟฟ. หน่วยงานทราบผ่านเกณฑ์ทุกไตรมาส	ดำเนินการได้ตามแผน ตามที่ กบส.(ก3) ดึงข้อมูลจากระบบแล้วแจ้งให้ กฟฟ. หน่วยงานทราบผ่านเกณฑ์ทุกไตรมาส													

แผนงานที่ 1 การยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ (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 เป้าหมาย - กบิล.(ก3) แต่งตั้งคณะทำงานตรวจประเมินภายใน (Internal Audit) เพื่อรักษามาตรฐานตามเกณฑ์ภายใน ก.พ. 2567 - ดำเนินการตรวจประเมินภายใน (Internal Audit) ตามแผนงานที่กำหนด จำนวน 34 แห่ง ภายในเม.ย. - 16 ก.ย. 2567 กฟฟ. ชั้น 2-3 จำนวน 4 แห่ง (บปจ., กอ., ดบ. และ พทท.) กฟส. ขนาด L/S/XS (โครงสร้างใหม่) จำนวน 5 แห่ง (สค., อมม., บบจ., คคส. และ กอ.) กฟฟ. จำนวน 15 แห่ง (บปจ., ศปจ., สช., ทมจ., พทท., ทยค., ทบ., ศช., ทธ., ลช., คคท., นยช., สทท., ลญ. และ ดมช.) กฟย. จำนวน 10 แห่ง (มชล., ศสร., ทกจ., สทท., ศว., ทธท., สคท., ทคท., ทปท. และ บอจ.) - คณะทำงานฯ (Internal Audit) รายงานสรุปผลการดำเนินงานภายใน ต.ค. 2567 1.2.2 เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เป้าหมาย - กฟฟ. ชั้น 2-3, กฟส. ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. ที่ยังไม่เคยสมัครหรือไม่เคยผ่านการรับรองฯ จะต้องสมัครและผ่านการรับรองมาตรฐานฯ ภายในปี 2565-2567 กฟฟ. จำนวน 1 แห่ง (กฟส.คจ.) หมายเหตุ : สำหรับ กฟส., กฟย. ให้ กฟช. พิจารณาความพร้อมของกฟฟ.ในสังกัดตามความเหมาะสม เช่น อาคารเข้า อยู่ระหว่างก่อสร้างอาคารสำนักงาน เป็นต้น - กฟฟ. ชั้น 2-3, กฟส. ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่) ที่เคยได้รับการรับรองฯ จาก สปน. ให้สมัครต่ออายุในปี 2567 จำนวน 12 แห่ง ดังนี้ กฟฟ. ชั้น 2-3 จำนวน 9 แห่ง (นฐ., สท., สทท., นช., อทท., กฟส., บล., บลล. และ ทมก.) กฟส. ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) จำนวน 3 แห่ง (สค2, คทช. และ กทท.) - กฟฟ. ที่สมัครขอรับรองฯ ทั้งกรณีสมัครใหม่และต่ออายุ ในปี 2567 จะต้องผ่านการคัดกรองในสมัครร้อยละ 100 และได้รับการรับรองจาก สปน. ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 กฟฟ. ชั้น 2-3 จำนวน 9 แห่ง (นฐ., สท., สทท., นช., อทท., กฟส., บล., บลล. และ ทมก.) กฟส. ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) จำนวน 3 แห่ง (สค2, คทช. และ กทท.) กฟฟ. จำนวน 1 แห่ง (กฟส.คจ.)	คณะทำงานฯ (Internal Audit) (เลขฯ กบิล.(ก3)) กฟฟ. ที่เกี่ยวข้อง	ร้อยละ	30	สถานะ ค.ค.-ธ.ค.67 แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินภายในหน่วยงาน (Internal Audit) แบบ Cross Check (คำสั่งที่ พทท.050/2567 ลว.20 ก.พ.2567) มีแผนดำเนินการตรวจแบบ Cross Check ในเดือน รายงานผล (ก.3 พทท.(สน))1135/13 ส.ค.2567 กฟส.อมม. ตรวจประเมินแล้วเดือน ส.ค.2567 ได้คะแนนร้อยละ 92.28 ดำเนินการแล้ว รายงานผล (ก.3 พทท.(สน))1135/13 ส.ค.2567	สถานะ ม.ค.-ธ.ค.67 แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินภายในหน่วยงาน (Internal Audit) แบบ Cross Check (คำสั่งที่ พทท.050/2567 ลว.20 ก.พ.2567) มีแผนดำเนินการตรวจแบบ Cross Check ในเดือน ส.ค.2567 รายงานผล (ก.3 พทท.(สน))1135/13 ส.ค.2567 กฟส.อมม. ตรวจประเมินแล้วเดือน ส.ค.2567 ได้คะแนนร้อยละ 92.28 ดำเนินการแล้ว รายงานผล (ก.3 พทท.(สน))1135/13 ส.ค.2567	คณะทำงานฯ กฟอ.พทท.	คณะทำงานฯ (Internal Audit) (เลขฯ กบิล.(ก3)) คณะทำงานฯ กฟอ.พทท.		
		คณะทำงานฯ GECC (เลขฯ กบิล.(ก3)) กฟฟ. ที่เกี่ยวข้อง	ร้อยละ	33.33	สถานะ ค.ค.-ธ.ค.67 ไม่เกี่ยวข้อง	สถานะ ม.ค.-ธ.ค.67 ไม่เกี่ยวข้อง	คณะทำงานฯ กฟอ.พทท.	คณะทำงานฯ GECC (เลขฯ กบิล.(ก3)) คณะทำงานฯ กฟอ.พทท.		

แผนงานที่ 2 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและภายในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การบริหารจัดการ (Data Driven Execution)	2.1 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าและวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้ 2.1.1 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบเป็นกด (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 กบล.(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 4.4959 - กบล.(ก3) ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวมของ กฟฟ.3 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - กตส.(ก3) รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส หมายเหตุ : Front Manager กฟฟ. เป็นผู้ดำเนินงาน และบันทึกข้อมูล ลงในโปรแกรม Customers' Smile Feedback	กบล.(ก3), กตส.(ก3), กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S, กฟส.	ร้อยละ	25	สถานะ ค.ค.-ธ.ค.67 ไม่สามารถแสดงผล %การกดประเมิน, ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และร้อยละของความพึงพอใจ ไม่สามารถแสดงผลผ่านโปรแกรม Customers' Smile Feedback ตั้งแต่เดือน เม.ย.2567 เป็นต้นมาถึงปัจจุบัน เนื่องจาก กตส.(ก3) ได้ดำเนินการปรับเปลี่ยนระบบจากเดิมประเมินความพึงพอใจแบบเป็นกด (Smile Box/Smart Display) เปลี่ยนเป็นสแกน QR Code ผ่านหน้าจอแสดงผล หลังรับบริการ ทำหนังสือแจ้ง กบล.(ก3) และ กตส.(ก3) ให้แก้ไขปรับปรุงให้ต่อไป (หนังสือที่ ก.3 พทท.(สน) 1745 ลว.13 ธ.ค.2567) ดำเนินการผ่านโปรแกรม Customers' Smile Feedback ได้รับการยกเว้น	สถานะ ม.ค.-ธ.ค.67 สัดส่วนการกดประเมินคิดเป็นร้อยละ 86.08 ประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับ 4.99 คิดเป็น ร้อยละ 99.87 ดำเนินการผ่านโปรแกรม Customers' Smile Feedback ได้รับการยกเว้น	ผบส.	กบล.(ก3), กตส.(ก3) กฟอ.พทท.
แผนงานที่ 2 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและภายในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การบริหารจัดการ (Data Driven Execution) (ต่อ) 	2.1.2 การรวบรวมเสียงของลูกค้าจากช่องทาง 4 กลุ่ม (กลุ่มดิจิทัล กลุ่มกายภาพ กลุ่มการสำรวจและกลุ่มอื่นๆ) <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S, กฟส. บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการไม่ได้ ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง - กบล.(ก3) รวบรวมเสียงของลูกค้าจากระบบ PEA VOC System และจัดส่งให้ ผบค.(กต) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส 2.2 จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่อุตสาหกรรม ทั้งของรัฐและเอกชน โดยดำเนินการตรวจวัดและวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้า ในสถานไฟฟ้าที่ตั้งอยู่ในพื้นที่อุตสาหกรรม ทั้งของรัฐและเอกชน มีการกำหนดแผน และปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมจัดทำรายงานเพื่อรองรับความต้องการให้กับลูกค้า <u>เป้าหมาย</u> กฟฟ.3 จำนวน 2 สถานี - สถานีสินสาคร (นิคมสินสาคร) กฟส.คชข. - สถานีไฟฟ้าท่าทราย 1 (นิคมสมุทรสาคร) กฟส.สศ.	กบล.(ก3), กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S, กฟส. กฟส.พทท. กปบ.(ก3), กฟส.พทท.	ร้อยละ	25	สถานะ ค.ค.-ธ.ค.67 กฟส.พทท. ดำเนินการครบ 100 % ไม่เกี่ยวข้อง	สถานะ ม.ค.-ธ.ค.67 กฟส.พทท. ดำเนินการครบ 100 % ไม่เกี่ยวข้อง	ผบส. กปบ.(ก3)	กบล.(ก3) กฟอ.พทท. กปบ.(ก3)

แผนงานที่ 3 พัฒนาการใช้ประโยชน์จากข้อมูลลูกค้า (Customer Analysis) เพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจที่เกี่ยวข้อง	3.1 การจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจที่เกี่ยวข้อง 3.1.1 ฐานข้อมูลลูกค้า High Value เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย <u>เป้าหมาย</u> กบล.(ก3) จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ - ภายใน ม.ค. - ก.พ. 2567 - ฐานข้อมูลลูกค้า High Value ที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดฟีดทั้งหมดแปลง 3.1.2 ฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา <u>เป้าหมาย</u> กบล.(ก3) จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ - ภายใน ม.ค. - ก.พ. 2567 - ฐานข้อมูลลูกค้าที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา ปี 2565-2566 - ฐานข้อมูลลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA - (เพิ่มเติม) ฐานข้อมูลลูกค้าที่ใช้บริการแก๊กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ปี 2566 (2 ครั้งต่อปี) - (เพิ่มเติม) ฐานข้อมูลลูกค้าปี 2566 ที่มีค่าปรับ PF. เนื่องจากการใช้ kvar เกินร้อยละ 61.97 ของกำลังไฟฟ้าจริงสูงสุด มากกว่า 10,000 บาท/เดือน	กบล.(ก3), กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S, กฟส. กฟส.พทท. กบล.(ก3), กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S, กฟส. กฟส.พทท.	ร้อยละ	100	สถานะ ค.ค.-ธ.ค.67 ดำเนินการตามแผนเรียบร้อยแล้ว	สถานะ ม.ค.-ธ.ค.67 ดำเนินการตามแผนเรียบร้อยแล้ว	ผบส.	กบล.(ก3) กฟอ.พทท.
	3.1.2 ฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา <u>เป้าหมาย</u> กบล.(ก3) จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ - ภายใน ม.ค. - ก.พ. 2567 - ฐานข้อมูลลูกค้าที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา ปี 2565-2566 - ฐานข้อมูลลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA - (เพิ่มเติม) ฐานข้อมูลลูกค้าที่ใช้บริการแก๊กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ปี 2566 (2 ครั้งต่อปี) - (เพิ่มเติม) ฐานข้อมูลลูกค้าปี 2566 ที่มีค่าปรับ PF. เนื่องจากการใช้ kvar เกินร้อยละ 61.97 ของกำลังไฟฟ้าจริงสูงสุด มากกว่า 10,000 บาท/เดือน	กบล.(ก3), กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S, กฟส. กฟส.พทท.	ร้อยละ	100	สถานะ ค.ค.-ธ.ค.67 ดำเนินการตามแผนเรียบร้อยแล้ว	สถานะ ม.ค.-ธ.ค.67 ดำเนินการตามแผนเรียบร้อยแล้ว	ผบส.	กบล.(ก3) กฟอ.พทท.
แผนงานที่ 3 พัฒนาการใช้ประโยชน์จากข้อมูลลูกค้า (Customer Analysis) เพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)	3.2 การใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจที่เกี่ยวข้อง 3.2.1 การดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า High Value <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 2-3, ขนาด L/M/S จัดทำแผนการให้บริการลูกค้าและนำเสนอข้อมูลการให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง - กบล.(ก3) ติดตามผลการดำเนินงานและรายงานผลการดำเนินงาน <u>ทุกไตรมาส</u> หมายเหตุ : ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 3.1.1	กบล.(ก3), กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S, กฟส. กฟส.พทท.	ร้อยละ	25	สถานะ ค.ค.-ธ.ค.67 ดำเนินการตามแผนเรียบร้อยแล้ว	สถานะ ม.ค.-ธ.ค.67 ดำเนินการตามแผนเรียบร้อยแล้ว	ผบส.	กบล.(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) ลูกค้าที่ใช้บริการแก๊กระแสไฟฟ้าขัดข้อง 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 - กบล.(ก3) ติดตามผลการดำเนินงานและรายงานผลการดำเนินงาน <u>ทุกไตรมาส</u> หมายเหตุ : - ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 3.1.2 - กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. สามารถดำเนินการปรับแผนการเข้าพบลูกค้าได้ตามความเหมาะสม	กบล.(ก3), กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S, กฟส. กฟส.พทท.	ร้อยละ	25	สถานะ ค.ค.-ธ.ค.67 ดำเนินการตามแผนเรียบร้อยแล้ว	สถานะ ม.ค.-ธ.ค.67 ดำเนินการตามแผนเรียบร้อยแล้ว	ผบส.	กบล.(ก3) กฟอ.พทท.
	3.3 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียนมาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S และ กฟส. จัดทำแผนทบทวนปรับปรุงกระบวนการทำงาน และรายงานผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน ตามช่องทางที่กำหนดจากระบบ PEA-VOC System <u>ให้</u> กบล.(ก3) ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นสุดไตรมาส - กบล.(ก3) ติดตาม และรายงานสรุปผล ในภาพรวมของ กฟท.3 ภายใน 15 วันหลังสิ้นสุดไตรมาส	กบล.(ก3), กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S, กฟส. กฟส.พทท.	ร้อยละ	25	สถานะ ค.ค.-ธ.ค.67 ดำเนินการตามแผนเรียบร้อยแล้ว	สถานะ ม.ค.-ธ.ค.67 ดำเนินการตามแผนเรียบร้อยแล้ว	ผบส.	กบล.(ก3) กฟอ.พทท.
	3.3 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียนมาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S และ กฟส. จัดทำแผนทบทวนปรับปรุงกระบวนการทำงาน และรายงานผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน ตามช่องทางที่กำหนดจากระบบ PEA-VOC System <u>ให้</u> กบล.(ก3) ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นสุดไตรมาส - กบล.(ก3) ติดตาม และรายงานสรุปผล ในภาพรวมของ กฟท.3 ภายใน 15 วันหลังสิ้นสุดไตรมาส	กบล.(ก3), กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S, กฟส. กฟส.พทท.	ร้อยละ	25	สถานะ ค.ค.-ธ.ค.67 ดำเนินการตามแผนเรียบร้อยแล้ว	สถานะ ม.ค.-ธ.ค.67 ดำเนินการตามแผนเรียบร้อยแล้ว	ผบส.	กบล.(ก3) กฟอ.พทท.

แผนงานที่ 3 พัฒนาการใช้ประโยชน์จากข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อการให้บริการ หรือส่งเสริมการขาย (ต่อเนื่อง)	3.4 จัดทำแผนการนำเสนอการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง การซื้อต่อยอด (Up selling) และการซื้อต่อเนื่อง (Cross selling) แก่ลูกค้ารายสำคัญจากการดำเนินการตามกระบวนการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ เป้าหมาย ร้อยละความสำเร็จของกิจกรรมที่ (1)-(5) (1) กบล.(ก3) จัดทำแผนการรายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่องของลูกค้ารายสำคัญกลุ่มหลัก ไม่น้อยกว่าร้อยละ 40 ของจำนวนลูกค้ารายสำคัญกลุ่มหลักหรือไม่น้อยกว่า 120 รายต่อ กฟช.ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาสที่ 1 (2) กบล.(ก3) นำเสนองานธุรกิจเสริมต่างๆ ของ กฟผ. ผ่านการประชาสัมพันธ์ออนไลน์ หรือการเยี่ยมเยือน ประชุมผู้ใช้ไฟรายใหญ่ (3) กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่) เข้าพบลูกค้ารายสำคัญกลุ่มหลักตามเป้าหมายที่ กบล.(ก3) กำหนด และลูกค้าใช้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของจำนวนลูกค้ารายสำคัญ หมายเหตุ : ลูกค้ารายสำคัญกลุ่มหลัก (Strategic, Star, status) ที่ใช้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่องที่มีมูลค่า 5,000 บาทขึ้นไป ไม่รวมการให้ใช้เสาไฟฟ้าและการให้ใช้บริการเส้นใยแก้วนำแสง (4) กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่) รายงานผลการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่องฯ ตามแบบฟอร์ม CRM-SEI-001 จัดส่ง กบล. ภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส (5) กบล.(ก3) สรุปภาพรวมรายงานผลการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่องฯ ตามแบบฟอร์ม CRM-SEI-002 จัดส่ง กส.ผู้ช. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส	กบล.(ก3), กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S, กฟส.พทช.	ร้อยละ	100	สถานะ ค.ค.-ธ.ค.67 ดำเนินการตามแผนเรียบร้อยแล้ว	สถานะ ม.ค.-ธ.ค.67 ดำเนินการตามแผนเรียบร้อยแล้ว	ผบส.	กบล.(ก3) กฟผ.พทช.
แผนงานที่ 4 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน	4.1 การบริหารจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อยกระดับการให้บริการที่ดีของ กฟผ. ลดความไม่พึงพอใจและเพิ่มความ 4.1.1 การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้ (1) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) โดยรวม - ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วันทำการ (ร้อยละ 100) - ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วัน (ร้อยละ 100) - ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 15 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90) - ข้อร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน (IA/IR chat) ภายใน 24 ชั่วโมง (ร้อยละ 100) (2) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) กลุ่มบริการทั่วไป (คุณภาพไฟฟ้า+การให้บริการ+อื่นๆ) - การปิดข้อร้องเรียน ภายใน 20 วัน (ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95) (3) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) กลุ่มที่ต้องเร่งรัดแก้ไข (พฤติกรรมพนักงาน+การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า+การถูกงดจ่ายไฟฟ้า) - การปิดข้อร้องเรียน ภายใน 10 วัน (ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80) (4) ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วัน (ร้อยละ 100) เป้าหมาย - ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปตาม ค่าเป้าหมาย และจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกไตรมาส - ข้อ (1) - (4) ให้บันทึกผลการดำเนินการลงในระบบ PEA-VOC System หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ	กบล.(ก3), กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S, กฟส.พทช.	ร้อยละ	100	สถานะ ค.ค.-ธ.ค.67 ดำเนินการตามแผนเรียบร้อยแล้ว	สถานะ ม.ค.-ธ.ค.67 ดำเนินการตามแผนเรียบร้อยแล้ว	ผบส.	กบล.(ก3) กฟผ.พทช.

	4.1.2 การเพิ่มประสิทธิภาพการวางแผนเชิงป้องกันข้อร้องเรียน ดังนี้ (1) จำนวนข้อร้องเรียนโดยรวม ลดลงร้อยละ 10 จากข้อร้องเรียน ในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน (2) จำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงาน ให้รักษาระดับจำนวนข้อร้องเรียน ไม่ให้เกินผลที่เกิดขึ้นจริงในปี 2566 (3) จำนวนข้อร้องเรียน/ร้องขอ เรื่องไม่มีไฟฟ้าใช้ ลดลงร้อยละ 50 จากข้อร้องเรียน/ร้องขอ ในช่วงเวลาเดียวกันของปี 2565 <u>เป้าหมาย</u> - ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการหรือการจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปตาม คำเป้าหมาย และจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกไตรมาส - บันทึกผลการดำเนินการลงในระบบ PEA-VOC System ทุกเรื่อง หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติดมิชอบ	กมล.(ก3), กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S, กฟส. กฟส.พทท.	ร้อยละ	100	สถานะ ด.ค.-ธ.ค.67 กฟส.พทท. ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว บันทึกที่ ก.3 กฟส.พทท.(ผบส) 1/2568 ลว. 1 ม.ค. 2568	สถานะ ม.ค.-ธ.ค.67 บันทึกที่ ก.3 พทท.(บส) 922/2567 ลว. 5 เม.ย. 2567 บันทึกที่ ก.3 พทท.(บส) 955/2567 ลว. 1 ก.ค. 2567 บันทึกที่ ก.3 พทท.(บส) 74/2567 ลว. 2 ต.ค. 2568 บันทึกที่ ก.3 กฟส.พทท.(ผบส) 1/2568 ลว. 1 ม.ค. 2568 กฟส.พทท. เรียบร้อยแล้ว	ผบส.	กมล.(ก3) กฟอ.พทท.
<u>แผนงานที่ 4</u> การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการ ข้อร้องเรียน (ต่อ)	4.2 การจัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหญ่) และ กฟส. จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน ข้อร้องเรียนของลูกค้าและสรุปรายงานผลจัดส่งให้ กมล.(ก3) ภายใน 20 วันหลังจากสิ้นสุดไตรมาส - กมล.(ก3) วิเคราะห์ปัญหาข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน ข้อร้องเรียนของลูกค้า และจัดส่ง ผอพท. ภายใน 20 วันหลังจากสิ้นสุดไตรมาส	กมล.(ก3) กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S, กฟส. กฟส.พทท.	ครึ่ง	1	สถานะ ด.ค.-ธ.ค.67 กฟส.พทท. ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว บันทึกที่ ก.3 กฟส.พทท.(ผบส) 1/2568 ลว. 1 ม.ค. 2568	สถานะ ม.ค.-ธ.ค.67 บันทึกที่ ก.3 พทท.(บส) 922/2567 ลว. 5 เม.ย. 2567 บันทึกที่ ก.3 พทท.(บส) 955/2567 ลว. 1 ก.ค. 2567 บันทึกที่ ก.3 พทท.(บส) 74/2567 ลว. 2 ต.ค. 2568 บันทึกที่ ก.3 กฟส.พทท.(ผบส) 1/2568 ลว. 1 ม.ค. 2568	ผบส.	กมล.(ก3) กฟอ.พทท.

แผนปฏิบัติการประจำปี 2567 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคกลาง) จ.นครปฐม มุมมอง : Customer										
1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ 2. กลยุทธ์ระดับองค์กร - SO2 พัฒนาระบบจำหน่าย - SCM3 การรักษารฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) ที่มีความเสี่ยง เชื่อถือได้และยกระดับสู่โครงข่ายอัจฉริยะ (Smart Grid) เพื่อเป็นผู้นำระบบไฟฟ้าตอบสนอง ความพึงพอใจแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI) - ค่าความผูกพัน (Engagement score) ของลูกค้ารายสำคัญที่มีความเสี่ยง			4. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5) - ระดับ 3.5075		
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน - SCM3 การรักษารฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) ที่มีความเสี่ยง					6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI) - ค่าความผูกพัน (Engagement score) ของลูกค้ารายสำคัญที่มีความเสี่ยง			7. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5) - ระดับ 3.5075		
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 4/2567	ผลการดำเนินการสะสม ไตรมาส 1-4 /2567	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	
แผนงานที่ 1 แผนงานสร้าง ฐานข้อมูลลูกค้ารายสำคัญ และนำระบบ Digital CRM มา การให้บริการลูกค้า	1.1 ทบทวนรายชื่อลูกค้ารายสำคัญ และแผนตามกระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) ให้สอดคล้องตามค่าเป้าหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลลูกค้า เป้าหมาย - กบล.(ก3) ทบทวนและขออนุมัติรายชื่อลูกค้ารายสำคัญ ภายในเดือน ธ.ค.2566 - กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่) จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญ ลงในโปรแกรม Digital CRM ให้เป็นปัจจุบัน 1.2 ดำเนินการตามแผนงาน กระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management) 1.2.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service : FMS) ตามที่ลูกค้าร้องขอ เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่) จัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - 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) เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่) จัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 - กลุ่ม Star ร้อยละ 100 - กลุ่ม Status ร้อยละ 100 - กลุ่ม Streamline ร้อยละ 40			กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S (รวม กฟฟ. สังเกต) กฟส.พทท.	ร้อยละ	100	สถานะ ด.ค.-ธ.ค.67	สถานะ ม.ค.-ธ.ค.67	ผบส.	กบล.(ก3) กฟอ.พทท.
							ลงฐานข้อมูลในระบบ CRM เป็นปัจจุบันแล้ว	ลงฐานข้อมูลในระบบ CRM เป็นปัจจุบันแล้ว		
						25	สถานะ ด.ค.-ธ.ค.67	สถานะ ม.ค.-ธ.ค.67	ผบส.	กบล.(ก3) กฟอ.พทท.
				กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S (รวม กฟฟ. สังเกต) กฟส.พทท.	ร้อยละ	25	สถานะ ด.ค.-ธ.ค.67	สถานะ ม.ค.-ธ.ค.67	ผบส.	กบล.(ก3) กฟอ.พทท.
							ลงระบบ CRM PLUS ดำเนินการตามแผน เรียบร้อยแล้ว	ลงระบบ CRM PLUS ดำเนินการตามแผน เรียบร้อยแล้ว		
				กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S (รวม กฟฟ. สังเกต) กฟส.พทท.	ร้อยละ	25	สถานะ ด.ค.-ธ.ค.67	สถานะ ม.ค.-ธ.ค.67	ผบส.	กบล.(ก3) กฟอ.พทท.
							ลงระบบ CRM PLUS ดำเนินการตามแผน เรียบร้อยแล้ว	ลงระบบ CRM PLUS ดำเนินการตามแผน เรียบร้อยแล้ว		

แผนงานที่ 1 แผนงานสร้างฐานข้อมูลลูกค้ารายสำคัญและนำระบบ Digital CRM มาใช้ในการให้บริการลูกค้า (ต่อ)	1.2.3 พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการติดต่อสื่อสาร (Communication : COM) และบันทึกผลในโปรแกรม Digital CRM เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่) จัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า - การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ : ลูกค้ากลุ่ม Strategic, Star, Status จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/ราย/ไตรมาส : ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/กลุ่ม/เดือน - การมีส่วนร่วมของลูกค้าในการวางแผนงานที่มีผลกระทบโดยตรงกับลูกค้า เช่น แผนการดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน เป็นต้น : ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง) หมายเหตุ : <i>ปรับลดได้ตามความเหมาะสม</i> 1.3 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยผู้บริหาร และกำหนดวัตถุประสงค์การเยี่ยมเยียนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจนพร้อมบันทึกผลการเยี่ยมเยียนในโปรแกรม CRM Plus <u>เป้าหมาย</u> - ผชก.กฟข. หรือผู้แทน จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟข. - ผจก. CEO จำนวน 2 ราย/ไตรมาส/กฟข. - ผจก.กฟฟ.ชั้น 2-3 (โครงสร้างเดิม)/ ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) จำนวน 6 ราย/ไตรมาส/กฟฟ. - ผจก.กฟส.(โครงสร้างเดิม)/ ขนาด S (โครงสร้างใหม่) จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ. หมายเหตุ : สามารถพิจารณารูปแบบการเยี่ยมเยียนลูกค้าได้ 2 รูปแบบ 1. รูปแบบ Onsite และ 2. รูปแบบ Online Meeting ผ่านระบบออนไลน์แพลตฟอร์มต่างๆ (ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 29 ธ.ค. 2564 ต่อท้ายหนังสือ กฟพ.(สข)797/2564 ลว. 27 ธ.ค. 2564 อนุมัติปรับปรุงคู่มือการสร้างและการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า	กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S (รวม กฟฟ. ลังกั๊ด) กฟส.พทท. กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S, กฟส. กฟส.พทท.	ร้อยละ ร้อยละ	25 25	สถานะ ด.ค.-ธ.ค.67 ลงระบบ CRM PLUS ดำเนินการตามแผนเรียบร้อยแล้ว สถานะ ด.ค.-ธ.ค.67 ลงระบบ CRM PLUS ดำเนินการตามแผนเรียบร้อยแล้ว	สถานะ ม.ค.-ธ.ค.67 ลงระบบ CRM PLUS ดำเนินการตามแผนเรียบร้อยแล้ว สถานะ ม.ค.-ธ.ค.67 ลงระบบ CRM PLUS ดำเนินการตามแผนเรียบร้อยแล้ว	ผบส. ผบส.	กบส.(ก3) กฟอ.พทท. กบส.(ก3) กฟอ.พทท.
---	--	--	-----------------------------	---------------------	---	---	-------------------------	---

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 ด.ค.-ธ.ค.67 ดำเนินการตามแผนเรียบร้อยแล้ว สถานะ ด.ค.-ธ.ค.67	สถานะ ม.ค.-ธ.ค.67 ดำเนินการตามแผนเรียบร้อยแล้ว สถานะ ม.ค.-ธ.ค.67	ผบส.	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	ดำเนินการตามแผนเรียบร้อยแล้ว	ดำเนินการตามแผนเรียบร้อยแล้ว		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 ด.ค.-ธ.ค.67 ดำเนินการตามแผนเรียบร้อยแล้ว	สถานะ ม.ค.-ธ.ค.67 ดำเนินการตามแผนเรียบร้อยแล้ว		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 4/2567	ผลการดำเนินการสะสม ไตรมาส 1-4 /2567	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	
แผนงานเพิ่มเติม กฟภ.3	1. ดำเนินการประชาสัมพันธ์โครงการขึ้นทะเบียนช่างติดตั้งระบบไฟฟ้าภายในอาคาร (Vendor List) ในงานขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ (ลูกค้ารายย่อย) ในพื้นที่ กฟภ.3 <u>เป้าหมาย</u> - กฟภ.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 ด.ค.-ธ.ค.67 ประชาสัมพันธ์ผ่านกลุ่มไลน์ทททเขตพัฒนา ประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาทททเขตพัฒนา ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว ติดบอร์ดประชาสัมพันธ์หน้าอาคาร ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	สถานะ ม.ค.-ธ.ค.67 ประชาสัมพันธ์ผ่านกลุ่มไลน์ทททเขตพัฒนา และกลุ่ม Happy Care ประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาทททเขตพัฒนา 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 ด.ค.-ธ.ค.67 ดำเนินการได้ตามแผน	สถานะ ม.ค.-ธ.ค.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 ด.ค.-ธ.ค.67 ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	สถานะ ม.ค.-ธ.ค.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 ด.ค.-ธ.ค.67 ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	สถานะ ม.ค.-ธ.ค.67 ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	ผบส.	กบส.(ก3), กฟอ.พทท.
	5. จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ใช้บริการขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย C02.2 และระบบแจ้งเตือน (Alert Bot) การครบกำหนดการรับประกันคุณภาพงาน - ดำเนินการบำรุงรักษาฟรี จำนวน 2 ครั้ง ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 14 มิ.ย. 2561 ดังนี้ (1) ครั้งที่ 1 หลังจากส่งมอบงานแล้ว 6 เดือน (2) ครั้งที่ 2 หลังจากบำรุงรักษาครั้งที่ 1 แล้ว 6 เดือน หรือตามความเหมาะสม <u>เป้าหมาย</u> - กบส.(ก3) แจ้งเวียนแนวทางปฏิบัติการส่งเสริมการตลาด Promotion ภายใน ม.ค. 2567 - กบส.(ก3) จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย C02.2 ที่ใกล้ครบกำหนดบำรุงรักษาฟรี เน้นครั้งที่ 1 (ปี 2561/2) 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 ด.ค.-ธ.ค.67 ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	สถานะ ม.ค.-ธ.ค.67 ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	ผบส.	กบส.(ก3) กฟอ.พทท.

แผนงานเพิ่มเติม กฟก.3	6. การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด	กมล.(ก3), กฟย. กฟส.พทท.	ร้อยละ	25	สถานะ ด.ค.-ธ.ค.67	สถานะ ม.ค.-ธ.ค.67	ผบส.	กมล.(ก3)
(ต่อ)	(Smile Box) หรือแบบ Touch Screen งานชำระค่าไฟฟ้า - กฟย. นำผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบ Customers' Smile Feedback มาสรุปวิเคราะห์ และกำหนดแนวทางการปรับปรุง กรณีลูกค้าประเมินต่ำกว่าระดับ 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. ด่านสังกัด เป็นผู้ดำเนินงานและบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรม Customers' Smile Feedback				ไม่สามารถแสดงผล %การกดประเมิน, ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และร้อยละของความพึงพอใจ ไม่สามารถแสดงผลผ่านโปรแกรม Customers' Smile Feedback ตั้งแต่เดือน เม.ย.2567 เป็นต้นมาถึงปัจจุบัน เนื่องจาก กตส.(ก3) ได้มาดำเนินการปรับเปลี่ยนระบบจากเดิมประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box/Smart Display) เปลี่ยนเป็นสแกน QR Code ผ่านหน้าจอ หลังรับบริการ ทำหนังสือแจ้ง กมล.(ก3) และ กตส.(ก3) ให้แก้ไขปรับปรุงให้ต่อไป (หนังสือที่ ก.3 พทท.(สน) 1745 ลว.13	ไม่สามารถแสดงผล %การกดประเมิน, ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และร้อยละของความพึงพอใจ ไม่สามารถแสดงผลผ่านโปรแกรม Customers' Smile Feedback ตั้งแต่เดือน เม.ย.2567 เป็นต้นมาถึงปัจจุบัน เนื่องจาก กตส.(ก3) ได้มาดำเนินการปรับเปลี่ยนระบบจากเดิมประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box/Smart Display) เปลี่ยนเป็นสแกน QR Code ผ่านหน้าจอแสดงผล หลังรับบริการ ทำหนังสือแจ้ง กมล.(ก3) และ กตส.(ก3) ให้แก้ไขปรับปรุงให้ต่อไป (หนังสือที่ ก.3 พทท.(สน) 1745 ลว.13 ธ.ค.2567)		กฟอ.พทท.
	7. การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายใหญ่ที่ติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 100 เครือ. 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 กฟพ.(สข)797/2564ลว. 27 ธ.ค. 2564 อนุมัติปรับปรุงคู่มือการสร้างและการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า)	กมล.(ก3), กฟย. กฟส.พทท.	ร้อยละ	25	สถานะ ด.ค.-ธ.ค.67 ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	สถานะ ม.ค.-ธ.ค.67 ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	ผบส.	กมล.(ก3) กฟอ.พทท.
	8. สสำรวจความพึงพอใจหลังได้รับการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ <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 ด.ค.-ธ.ค.67 ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	สถานะ ม.ค.-ธ.ค.67 ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	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 ผวบ.(ก3) (3) ด้านหน่วยการใช้พลังงานไฟฟ้า ผู้รับผิดชอบ ผสบ.(ก3)	กฟส.สค. กฟส.พทท.	ครั้ง	1	ไม่เกี่ยวข้อง	ไม่เกี่ยวข้อง		ทุกฝ่าย