

แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ประจำปี 2564 ของ กฟผ.2 (หมวดครั้งที่ 1 ปี 2564) ด้าน CUSTOMER								
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	ผลการดำเนินงานสะสม				
				ไตรมาสที่ 1/2564	ไตรมาสที่ 1-2/2564	ไตรมาสที่ 1-3/2564	ไตรมาสที่ 1-4/2564	
แผนงานที่ 1 การพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	CR1							
	1.1 จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์การให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ตเพื่อเพิ่มจำนวนลูกค้าที่มาขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ต (PEA Customer Online Service (PEA COS), PEA Smart Plus) เป้าหมาย - กฟฟ. ชั้น 1-3 จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิญชวนการให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเตอร์เน็ต เช่น แอปพลิเคชัน, โปสเตอร์, จดหมาย เป็นต้น ไตรมาสละ 1 ครั้ง - กฟฟ.สรุปข้อมูล ส่งมาที่ กอภ.(ก2) ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส 1.2 การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกตัดจ่ายไฟฟ้าผ่านระบบ DMSx เป้าหมาย - จำนวนรายการที่ดำเนินการผ่านระบบ DMSx เทียบกับจำนวนรายการในระบบ SAP ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 - การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกตัดจ่ายไฟฟ้าได้ภายใน 4 ชั่วโมง ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 - กฟฟ. ชั้น 1-3 สรุปข้อมูล ส่งมาที่ กพร.(ก2) ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กพร. ติดตาม และรายงานสรุปผลในภาพรวมของ กฟผ. 1-3 รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ พร้อมจัดส่งรายงานไฟฟ้ ผอภ.(ก3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2564	กฟฟ. ชั้น 1-3	จัดประชุม แจกแผนพื้นที่ 30-มี.ค.-64				
		ม.ค.-ธ.ค.2564	กฟฟ. ชั้น 1-3					
แผนงานที่ 2 การพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจตามแนวทาง Doing Business: World Bank	- การให้บริการธุรกิจตามแนวทาง PEA Doing Business เป้าหมาย - ดำเนินการตามมาตรฐานของกระบวนการขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business ที่กำหนด ให้ครบทุก กฟฟ. ทุกจังหวัด - สรุปติดตามผลการดำเนินงานทุกไตรมาส และจัดทำสรุปรายงานไฟฟ้ ผอภ.(ก3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบผ.(ก2)	รายงานทุกเดือน				
		ม.ค.-ธ.ค.2564						
		ม.ค.-ธ.ค.2564						
แผนงานที่ 3 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)	3.1 การปรับปรุงฐานข้อมูลลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) เป้าหมาย - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญลงในโปรแกรม CRM Plus ให้เป็นปัจจุบัน	ม.ค.2564	กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส.	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว				
	3.2 เชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงทะเบียนเบอร์โทรศัพท์ เป้าหมาย - ลูกค้ารายย่อย ที่ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ (ปี 2564) ร้อยละ 100* หมายเหตุ *ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์ลงทะเบียนเบอร์โทรศัพท์	ม.ค.-ธ.ค.2564	กฟฟ. ชั้น 1-3,		ดำเนินการทุกราย			
	3.3 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า และวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้			ดำเนินการทุกราย				
	3.3.1 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าภายหลังจากการให้บริการ พร้อมทั้งวิเคราะห์ ความพึงพอใจ และความคิดเห็นจากลูกค้าโดย กฟฟ. จัดส่งแบบประเมินผ่าน SMS ให้ลูกค้า แยกตาม 3 ประเภทงาน ดังนี้ (1) งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย (ไม่รวมหมู่บ้านจัดสรร และ คอนโดมิเนียมที่เจ้าของโครงการเป็นผู้ดำเนินการมาขอใช้ไฟ) (2) งานขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย (3) งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกราย เป้าหมาย - กบผ. ติดตามและสรุปผลการปรับปรุงในภาพรวมของ กฟผ.1-3 ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - กพร. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบผ.(ก2)		ดำเนินการทุกราย			
		ม.ค.-ธ.ค.2564	กพร.(ก2)					
		ม.ค.-ธ.ค.2564	กพร.(ก2)	ดำเนินการทุกราย				
		ม.ค.-ธ.ค.2564	กบผ.(ก2)		ดำเนินการทุกราย			
	3.3.2 กบผ. ดำเนินการสุ่ม และโทรศัพท์สำรวจลูกค้าที่ไม่ตอบประเด็นผ่าน SMS ตามข้อ 3.3.1 เพื่อสอบถามความพึงพอใจภายหลังจาก	ม.ค.-ธ.ค.2564	กบผ.(ก2)					

	ให้บริการไม่เกิน 15 วัน ตามประเภทบริการ ดังนี้ - งานขอใช้ไฟฟ้าติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 264 ราย (ไม่บ่อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ. ชั้น1-3) - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 264 ราย (ไม่บ่อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ. ชั้น1-3) - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย จำนวน 88 ราย (ไม่บ่อยกว่า 1 ราย/ไตรมาส/กฟฟ. ชั้น1-3) หมายเหตุ กรณี กฟฟ. มีผู้ให้บริการน้อยกว่าเป้าหมาย ให้ กบล. ส่งรายชื่อจาก กฟฟ. ขึ้นเพิ่มเติม เป้าหมาย - สรุปรายงานผลภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.4718 3.3.3 การติดตามข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบเป็นกล (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen - กฟฟ. ชั้น1-3, กฟส. ประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 (ที่กดประเมิน 1, 2) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback - กฟฟ. ชั้น1-3, กฟส. นำผลวิเคราะห์การประเมินฯ ของลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข - กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. รายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ และแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส เป้าหมาย - สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟฟ. ชั้น1-3 และ กฟส. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.4718 - กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวมของ กฟช. ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส หมายเหตุ - สรุปรายงานผล เฉพาะ กฟส. ที่ติดตั้ง Smile Box - Front Manager กฟฟ. เป็นผู้ดำเนินงาน และบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรม Customers' Smile Feedback (ที่ กสพ.(สพ)13/2564 ลว. 8 มกราคม 2564 ให้ชะลอการกด Smile Box) 3.4 การรวบรวมเสียงของลูกค้าในช่องทางต่างๆ (5 ช่องทาง 15 กลไก) เป้าหมาย - กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการไม่ได้ ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง - กบล.(ก2) รวบรวมเสียงของลูกค้า* จากระบบ PEA VOC System และจัดส่งให้ ผอ.ก(ก3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส หมายเหตุ *รวมถึงข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-001 ตามคู่มือ CRM) 3.5 จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในขั้นที่การแข่งขัน ขึ้นต่อสหกรณ์, เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกลุ่มเขตปริมณฑลและ EEC (ประกอบด้วย จ.ชลบุรี, จ.ระยอง, จ.ฉะเชิงเทรา โดยตรวจวัด และวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้า กำหนดแผนและปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมจัดทำรายงานเพื่อสื่อสารกับลูกค้า 3.5.1 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ณ สถานีไฟฟ้าที่จ่ายไฟฟ้าให้กับนิคมอุตสาหกรรม เป้าหมาย จำนวน 42 แห่ง (20 นิคม) 3.5.2 ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ตัวแทนประเภทกิจการของแต่ละนิคมฯ (อาทิ อยานยนต์, อสังหาริมทรัพย์, อีคอมเมิร์ซ, สิ่งทอ, หมอโรงโกลน และแปรรูปอาหาร) เป้าหมาย 2 ประเภทกิจการ - กฟอ.ปดล. น.ฟอวัด มอวิเตอร์ ดัมปะถิ (ประเทศไทย) จำกัด (ยานยนต์) - กฟฟ.มตพ. น.สยามยามาโตะ จำกัด (หมอมเหล็ก) - จัดทำรายงานภายใน 20 วัน ภายหลังจากการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า 3.5.3 สุ่มตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้าผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็กมาก (VSPP) ที่มีโอกาสมีผลกระทบต่อลูกค้าสม่อตสหกรณ์ เป้าหมาย 2 แห่ง - กฟฟ.มิง น. ชลบุรี คลัน เอ็นเนอร์ยี จำกัด - กฟฟ.มตพ. น.เอสซีจี ชีเมนส์ จำกัด - จัดทำรายงานภายใน 20 วัน ภายหลังจากการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า 3.6 การจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการหรือสร้างโอกาสทางธุรกิจต่อเนื่อง 3.6.1 ฐานข้อมูลลูกค้า High Value เพื่อการดำเนินการธุรกิจ งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย เป้าหมาย	เม.ย.-ธ.ค.2564	กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส.	กฟอ.บ้านฉางไม่มี		
		ม.ค.-ธ.ค.2564	กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส.	ดำเนินการทนาย		
		ม.ค.-ธ.ค.2564	กฟฟ.ในพื้นที่ จ.ฉะเชิงเทรา, จ.ชลบุรี, จ.ระยอง			
		ม.ค.-ธ.ค.2564	กฟฟ.ในพื้นที่ จ.ฉะเชิงเทรา, จ.ชลบุรี, จ.ระยอง			
		ม.ค.-ธ.ค.2564	กฟอ.ปดล., กฟฟ.มตพ.			
		ม.ค.-ธ.ค.2564	กฟฟ.มิง กฟฟ.มตพ.			
		ม.ค.-ก.พ.2564	กบล.(ก2) กชช.(ก2)			

	- จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ 1) ฐานข้อมูลลูกค้า High Value มีการใช้ไฟฟ้าเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จาก ปี 2562-2563 และที่มีการใช้ไฟฟ้าตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดฟีดหม้อแปลง 2) ฐานข้อมูลลูกค้า High Value ที่มีการใช้ไฟฟ้าตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดฟีดหม้อแปลง 3.6.2 ฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา เป้าหมาย - จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ 1) ฐานข้อมูลลูกค้าที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา ปี 2562-2563 2) ฐานข้อมูลลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 KVA	ม.ค. 2564 ก.พ. 2564 ม.ค.-ก.พ.2564	กมล.(ก2) กชช.(ก2) กมล.(ก2)				
แผนงานที่ 4 พัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวกับ	4.1 นำผลวิเคราะห์จากโครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้า และตลาด ประจำปี 2563 มาจัดทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ เพื่อตอบสนองเสียงของลูกค้าในระดับองค์กร เป้าหมาย - ผอ.ก.(ก3) จัดทำแผนปรับปรุงในระดับสายงานฯ ตอบสนองเสียงของลูกค้าในระดับองค์กร หลังจากทราบผลแล้ว ภายใน 30 วัน หรือดำเนินการตามระยะเวลาตามที่ กฟผ. กำหนด - กฟผ.2 ดำเนินการตามแผนปรับปรุงฯ และสรุปผลการดำเนินงาน พร้อมปัญหาอุปสรรค ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส 4.2 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลย้อนกลับ และข้อร้องเรียน มาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เป้าหมาย - กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. รายงานแผน และผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน และแจ้งให้ กมล. ทราบภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน - กมล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ในภาพรวมของ กฟผ.2 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส 4.3 การใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวกับ 4.3.1 การดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า High Value เป้าหมาย - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐานข้อมูลลูกค้าทุกราย - กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. รายงานผลการดำเนินงาน ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กมล.(ก2) สรุปภาพรวมผลการดำเนินงานของ กฟผ.2 ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส หมายเหตุ ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 3.6.1 4.3.2 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมุ่งเน้นลูกค้า 2 กลุ่มดังนี้ 1) ลูกค้ารายเดิม (ที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา) 2) ลูกค้ารายใหม่ (ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA) เป้าหมาย - กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐานข้อมูลลูกค้าทุกราย, รายงานผลฯ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กมล.(ก2) สรุปภาพรวมผลการดำเนินงานของ กฟผ.2 ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส หมายเหตุ - ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 3.6.2 - กฟผ.2 สามารถดำเนินการปรับแผนการเยี่ยมลูกค้าได้ตามความเหมาะสม	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 เม.ย.-ธ.ค.2564	กมล.(ก2) ผอ.ก.(ก3) กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส.	ดำเนินการเชิงรับ ดำเนินการเชิงรับ			
แผนงานที่ 5 การยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	5.1 การขอรับรองศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) 5.1.1 การรักษามาตรฐาน สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check จาก สปบ. เป้าหมาย - กฟผ.2 แต่งตั้งคณะทำงานตรวจสอบการรักษามาตรฐานสำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวก - กฟผ.2 ดำเนินการตรวจสอบการรักษามาตรฐานสำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวก - กฟผ.2 รายงานสรุปผลการดำเนินงาน 5.1.2 เสร็จความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เป้าหมาย - กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกครบวาระ 3 ปี ให้ยื่นขอการตรวจรับรองศูนย์ราชการสะดวก จาก สปบ. - กฟส. และ กฟย. ที่มีความพร้อม และผ่านเกณฑ์ (ด้านกายภาพ) ทุกแห่ง หมายเหตุ ยกเว้น กฟฟ. ที่อยู่ระหว่างก่อสร้างอาคารสำนักงาน 5.2 พัฒนาการให้บริการเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวก รวมถึงการเพิ่มขอบเขตประเภทการให้บริการที่ PEA Shop เป้าหมาย - ผอ.ก.(ก3) หรือ ผอ.ล. การตอบการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่าน PEA Shop เนื่องจากมีผู้ใช้บริการอย่างมาก หากมีข้อใช้ไฟฟ้าในขณะที่มีผู้ใช้ไฟฟ้าจำนวนมาก จะส่งผลให้รอคอยนาน และเกิดข้อร้องเรียนได้ - ติดตั้งจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Shop เพิ่มขึ้นเทียบกับที่ใช้บริการ ณ สำนักงาน ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 50 (ระดับ 5) - งานบริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ขนาดดีเอสไอไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียม ณ เคาน์เตอร์ให้บริการ PEA Shop ครบทุกแห่ง (ไม่รวมกรณีขยายเขต) - กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. รายงานผลฯ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบย.(ก2) สรุปผลฯ ภาพรวม กฟผ.2 ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส 5.3 เพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการให้บริการด้วย PEA Mobile Shop โดยจัดทำแผนการให้บริการด้วย PEA Mobile Shop และนำออกให้บริการตามแผน เป้าหมาย - จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ PEA Mobile Shop เพิ่มขึ้นต่ำกว่า 3,000 ราย/เดือน/คัน - กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. รายงานผลฯ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบย.(ก2) สรุปผลการดำเนินงานภาพรวม ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส 5.4 จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้า ผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น ช่องทางออนไลน์, ทัศนียูซีเงินผ่านธนาคาร, ผ่านตัวแทนธุรกิจ	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ก.พ.2564 มี.ค.-ก.ย.2564 ค.ค.2564 ม.ค.-มี.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564	กฟฟ. ที่เกี่ยวข้อง กฟฟ. ชั้น 1-3 กฟฟ. ชั้น 1-3	กฟอ.บ้านแจ้งไม่มี กฟอ.บ้านแจ้งไม่มี			

	ผู้ชำระเงิน ฯลฯ เป้าหมาย - กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. มีจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านช่องทางอื่นๆ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 25 เทียบกับจำนวนลูกค้ารายย่อยทั้งหมด (CA) ของปี 2563 รายงานผลภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กพร. ติดตาม และรายงานสรุปผลในภาพรวมของ กฟฟ.2 รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ พร้อมจัดส่งรายงานให้ ผอ.ก.(ท3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส 5.5 ยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. เป้าหมาย - กฟฟ. ดำเนินการตามแผนงานที่ คณะกรรมการฯ กำหนด (ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 5 พ.ค. 2563 ที่ ผอ.ก.(ท3) 261/2563) รายงานผลการดำเนินงานภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบส.(ก2) สรุปรายงานผลในภาพรวมของ กฟฟ.2 พร้อมจัดส่งรายงานให้ ผอ.ก.(ท3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส 5.6 ยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สำหรับลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม พื้นที่โครงการระเบียงเขตเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor : EEC) ให้ได้รับการบริการที่สะดวกรวดเร็วรองรับการเติบโตทางเศรษฐกิจ เป้าหมาย - กฟฟ.2 จัดทำแผนงานยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สำหรับลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม พื้นที่ EEC - กฟฟ. ชั้น 1-3 ที่เกี่ยวข้อง (พื้นที่ EEC) ดำเนินการตามแผนงานที่ กฟฟ.2 กำหนด และรายงานสรุปผล หลังสิ้นไตรมาส - กฟฟ.2 สรุปรายงานผล พร้อมจัดส่งรายงานให้ ผอ.ก.(ท3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส 5.7 แผนการปรับปรุงการบริการลูกค้าตามแผนงานยกระดับมาตรฐานการให้บริการของคณะทำงานฯ ด้าน service เป้าหมาย ร้อยละความสำเร็จตามกิจกรรมที่คืบหน้างานกำหนด	ม.ค.-ธ.ค.2564 กฟฟ.จช. กฟอ.บป. กฟส.คสจ. กฟส.บป.	ม.ค.-ธ.ค.2564 กฟฟ.ที่ เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564 ม.ค.-ธ.ค.2564	กฟฟ. ชั้น 1-3	
แผนงานที่ 1 การสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษารายลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนในการให้บริการลูกค้า	CR2 1.1 การบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management) (ตามคู่มือ KAMT) 1.1.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service: FMS) เป้าหมาย การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้าจำนวน 3 กลุ่ม ดังนี้ 1) ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 165 ราย (ร้อยละ 100) 2) ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน 106 ราย (ร้อยละ 100) 3) ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน 272 ราย (ร้อยละ 100) - กฟฟ. รายงานผลผ่านระบบ CRM Plus ภายใน 5 วันหลังสิ้นเดือน - กบส.(ก2) สรุปรายงานผลในภาพรวม กฟฟ.2 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส 1.1.2 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ (Relation Building Activity : RBA) เป้าหมาย การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้าจำนวน 4 กลุ่ม ดังนี้ 1) กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 2) กลุ่ม Star ร้อยละ 100 3) กลุ่ม Status ร้อยละ 100 4) กลุ่ม Streamline ร้อยละ 40 - กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. รายงานผลผ่านระบบ CRM Plus ภายใน 5 วันหลังสิ้นเดือน - กบส.(ก2) สรุปรายงานผลในภาพรวม กฟฟ.2 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส 1.1.3 พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication : COM) และบันทึกผลในโปรแกรม CRM Plus เป้าหมาย - การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - ลูกค้ากลุ่ม Strategic, Star, Status จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/ราย/ไตรมาส - ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/กลุ่ม/เดือน - การสื่อสารรวมของลูกค้านำมาซึ่งการวางแผนงานที่มีผลกระทบโดยตรงกับลูกค้า เช่น แผนการดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน เป็นต้น - ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทบทวน (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง) - กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. รายงานผลผ่านระบบ CRM Plus ภายใน 5 วันหลังสิ้นเดือน - กบส.(ก2) สรุปรายงานผลในภาพรวม กฟฟ.2 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส หมายเหตุ บัณฑิตได้ตามความเหมาะสม 1.2 การเชื่อมโยงลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้าลงกลุ่ม/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยผู้บริหาร และกำหนดวัตถุประสงค์การเชื่อมโยงลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน พร้อมบันทึกผลการเชื่อมโยงในโปรแกรม CRM Plus เป้าหมาย - ทพ.(ท3) หรือเทียบ จำนวน 1 ราย/ไตรมาส - อช. หรือเทียบ จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.1-3 - ผก.กฟฟ. ชั้น1-3 จำนวน 6 ราย/ไตรมาส/กฟฟ. - กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. รายงานผลผ่านระบบ CRM Plus ภายใน 5 วันหลังสิ้นเดือน - กบส.(ก2) สรุปรายงานผลในภาพรวม กฟฟ.2 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส หมายเหตุ บัณฑิตได้ตามความเหมาะสม 1.3 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน เป้าหมาย กฟฟ.2 จำนวน 20 กฟฟ. (ยกเว้น กฟอ.บป., สดค.) หมายเหตุ บัณฑิตได้ตามความเหมาะสม 1.4 การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ หรือมอบของที่ระลึกสำหรับจัดกิจกรรมขึ้นทบทวนการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ เป้าหมาย - กลุ่ม Strategic ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - กลุ่ม Star, Status ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม					

	- กิจกรรมบัณฑิตภาพการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ สำหรับลูกค้าพิจารณาตามความเหมาะสม - กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. รายงานผลผ่านระบบ CRM Plus ภายใน 5 วันหลังสิ้นสุด - กบส.(ก2) สรุปรายงานผลในภาพรวม กฟฟ.2 ภายใน 15 วันหลังสิ้นสุดไตรมาส 1.5 การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า การขยายเขตระบบไฟฟ้า และการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น เป้าหมาย - กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียนภายใน 5 วัน หลังสิ้นสุดไตรมาส (ตามแบบฟอร์มรายงาน BOI CRM-NCS-002) - กบส.(ก2) สรุปรายงานผลในภาพรวม กฟฟ.2 ภายใน 15 วันหลังสิ้นสุดไตรมาส						
แผนงานที่ 2 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน	2.1 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้ำที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ โดยกำหนดระยะเวลาการตอบสนอง และปิดข้อร้องเรียนตามกลุ่มลูกค้า และประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้ (ก) ข้อร้องเรียนประเภทต่าง ๆ (ด้านบริการ) (ปิดข้อร้องเรียนได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85) - ข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน - ข้อร้องเรียนด้านบริการไม่บริการ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน - ข้อร้องเรียนด้านการจ่าย/แจ้งค่าไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน - ข้อร้องเรียนด้านการดูแลจ่ายไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน - ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมพนักงาน ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน - ข้อร้องเรียนด้านอื่น ๆ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน (ข) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ผ่าน IA/IR Chat ภายใน 24 ชม. (ค) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด* ภายใน 30 วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 (ง) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด* ภายใน 15 วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 70 เป้าหมาย - กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนภายใน 10 วันหลังสิ้นสุดเดือน - กบส.(ก2) จัดทำรายงานสรุปในภาพรวม กฟฟ.2 ภายใน 20 วันหลังสิ้นสุดเดือน หมายเหตุ * ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพจน์มิชอบ 2.2 การจัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า เป้าหมาย - จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า และจัดส่ง ผอ.ก.(ก3) - กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. สรุปรายงานผลการดำเนินงานตามแผนงาน และปัญหาปัญหาอุปสรรค ในภาพรวมของ กฟฟ.2 ภายใน 20 วันหลังสิ้นสุดไตรมาส						
แผนงานที่ 3 การพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และนอกนิคมโดยรอบ	- การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และนอกนิคมโดยรอบ - ผอ.ก.(ก3) ร่วมหารือกับ ผลด. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และนอกนิคม โดยรอบพร้อมจัดทำแผนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เป้าหมาย - กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. ดำเนินการตามแผนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า รายงานผลการดำเนินงานภายใน 10 วันหลังสิ้นสุดไตรมาส - กบส.(ก2) สรุปรายงานผลการดำเนินงานตามแผนงาน และปัญหาอุปสรรคในภาพรวมของ กฟฟ. ภายใน 20 วันหลังสิ้นสุดไตรมาส หมายเหตุ รวบรวมงานจากสายงานธุรกิจและการตลาด (๕๑)						
CR3							
แผนงานที่ 1 การพัฒนา PEA Customer Journey	- การพัฒนาระบบงานตาม PEA Customer Journey เป้าหมาย - ผอ.ก.(ก3) ร่วมหารือกับ ผลด. เพื่อจัดทำแผนการดำเนินงาน ให้สอดคล้องตาม PEA Customer Journey หมายเหตุ รวบรวมงานจากสายงานธุรกิจและการตลาด (๕๑)	ม.ค.-ก.ย.2564	ผอ.ก.(ก3)				