

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2566 ประจำปีงบประมาณที่ 1 - 4/2566

ด้านลูกค้า Customer

กฟส.กทบ.

แผนงาน / โครงการ	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	แผนการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผลดำเนินงานสะสม	SCM	ผู้รับผิดชอบ	หน่วยงาน																
			ไตรมาสที่ 2 /2566	ไตรมาสที่ 3 /2566	ไตรมาสที่4 /2566																			
			สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 66	สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย.	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค.																			
แผนงานที่ 2 การยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	2.1 มาตรฐานด้านการให้บริการ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการของ กฟฟ. และยกระดับการให้บริการ ในพื้นที่ปริมณฑลชนแดนการไฟฟ้านครหลวง (ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 18 ต.ค. 2565 ที่ ผอภ.(ก3) 543/2565)	ม.ค.-ธ.ค.2566	กรณีไม่ต้องขยายเขต/ปรับปรุงระบบ เขตชุมชนคิดเป็นร้อยละ 33.33 นอกเขตชุมชนคิดเป็นร้อยละ 91.43	กรณีไม่ต้องขยายเขต/ปรับปรุงระบบ เขตชุมชนคิดเป็นร้อยละ 29.73 นอกเขตชุมชนคิดเป็นร้อยละ 90	กรณีไม่ต้องขยายเขต/ปรับปรุงระบบ เขตชุมชนคิดเป็นร้อยละ 29.73 นอกเขตชุมชนคิดเป็นร้อยละ 90.06	SCM.2	ผบส.	กบล(ก3). กฟส.กทบ.																
	<table><tr><th>มาตรฐานด้านการให้บริการ</th><th>พื้นที่</th><th>ระยะเวลาดำเนินการ</th></tr><tr><td>กรณีไม่ต้องมีการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติม</td><td>เขตชุมชน (เทศบาล)</td><td>1 วันทำการ</td></tr><tr><td></td><td>นอกเขตชุมชน</td><td>3 วันทำการ</td></tr><tr><td>กรณีต้องมีการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติมระยะทางไม่เกิน 140 เมตร</td><td>เขตชุมชน</td><td>10 วันทำการ</td></tr></table>	มาตรฐานด้านการให้บริการ							พื้นที่	ระยะเวลาดำเนินการ	กรณีไม่ต้องมีการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติม	เขตชุมชน (เทศบาล)	1 วันทำการ		นอกเขตชุมชน	3 วันทำการ	กรณีต้องมีการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติมระยะทางไม่เกิน 140 เมตร	เขตชุมชน	10 วันทำการ					
	มาตรฐานด้านการให้บริการ	พื้นที่							ระยะเวลาดำเนินการ															
	กรณีไม่ต้องมีการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติม	เขตชุมชน (เทศบาล)							1 วันทำการ															
		นอกเขตชุมชน							3 วันทำการ															
	กรณีต้องมีการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติมระยะทางไม่เกิน 140 เมตร	เขตชุมชน							10 วันทำการ															
	เป้าหมาย - กฟฟ. ในพื้นที่ จ.นครปฐม และ จ.สมุทรสาคร ดำเนินการภายใน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - กบล. สรุปรายงานผล พร้อมจัดส่งรายงานให้ ผอภ.(ก3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส																							
	แผนงานที่ 2 การยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ (ต่อ)	2.3 การขอรับรองศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)							ม.ค.-ต.ค.2566	แต่งตั้งคณะทำงานฯ ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)- 133 ลว. 13	รายงานสรุปผล ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)-2560 ลว. 21 ก.ย. 2566	-	SCM.2	ผสน. คณะทำงานฯ (Internal Audit)	กฟส.กทบ.									
		2.3.1 การรักษามาตรฐาน สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกแล้ว เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check จาก สปน. และตามแผนงานตรวจประเมินภายในหน่วยงาน (Internal Audit)																						
		- กฟฟ. ที่เคยผ่านการรับรองและยังอยู่ในระยะเวลาการรับรองมาตรฐาน GECC - กฟฟ. ที่เคยผ่านการรับรองมาตรฐาน GECC แต่ไม่ได้สมัครรับรองเพื่อต่ออายุ																						
เป้าหมาย - แต่งตั้งคณะทำงานตรวจประเมินภายในหน่วยงาน (Internal Audit) เพื่อรักษามาตรฐานตามเกณฑ์ GECC ประจำ กฟฟ. - แต่งตั้งคณะทำงานตรวจประเมินภายในหน่วยงาน (Internal Audit) เพื่อรองรับการตรวจประเมินตามมาตรฐานเกณฑ์ GECC ประจำ กฟฟ. - ดำเนินการตรวจประเมินภายในหน่วยงาน (Internal Audit) ตามแผนงานที่กำหนด กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 15 แห่ง (ยกเว้น กจ., ตบ. และ พทช.) กฟส. จำนวน 11 แห่ง (ยกเว้น ตคม., ตจ., นยช. และ ลญ.) กฟย. จำนวน 1 แห่ง - รายงานสรุปผลการตรวจประเมินภายในหน่วยงาน แจ้งให้ ผอภ.(ก3) และ ผกต. เดือน ต.ค.2566		ม.ค. 2566	ม.ค.-ก.พ. 2566																					
แผนงานที่ 3 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูล		3.1 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า และวิธีปฏิบัติงาน การรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้	ม.ค.-ธ.ค.2566	- บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้า ที่มีนัยสำคัญหรือจัดการไม่ได้ ลงระบบ	- บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้า ที่มีนัยสำคัญหรือจัดการไม่ได้ ลงระบบ	- บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้า ที่มีนัยสำคัญหรือจัดการไม่ได้ ลงระบบ	SCM.2		กบล.(ก3), กรท.(ก3),															

ด้านลูกค้า Customer

กฟส.กทบ.

แผนงาน / โครงการ	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	แผนการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผลดำเนินงานสะสม	SCM	ผู้รับผิดชอบ	หน่วยงาน
			ไตรมาสที่ 2 /2566	ไตรมาสที่ 3 /2566	ไตรมาสที่4 /2566			
			สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 66	สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย.	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค.			
ในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการจัดการ (Data Driven Execution)	3.1.1 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบเป็นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen - กฟฟ. ชั้น1-3, กฟส. ประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่เกิดต่ำกว่าระดับ 3 (ที่เกิดประเมิน 1,2) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Feedback - กฟฟ. ชั้น1-3, กฟส. นำผลวิเคราะห์การประเมินฯ ของลูกค้าที่ประเมินต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข - กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. รายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ และแจ้งให้ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส <u>เป้าหมาย</u> - สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟฟ. ชั้น1-3 และ กฟส. ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.4859 - กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ ในภาพรวมของ กฟก.3 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส <u>หมายเหตุ</u> : พนักงาน Front Manager ประจำ กฟฟ. เป็นผู้ดำเนินการส่งในโปรแกรม Customers' Smile Feedback	ม.ค.-ธ.ค.2566			การประเมินฯ ในภาพรวม ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส)2724/2566 ลว. 2 ต.ค. 2566	SCM.2	ผบส	กฟส.กทบ.
แผนงานที่ 3 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการจัดการ (Data Driven Execution)	3.1.2 การรวบรวมเสียงของลูกค้าจากช่องทาง 4 กลุ่ม (กลุ่มดิจิทัล, กลุ่มกายภาพ, กลุ่มการสร้าง และกลุ่มอื่น ๆ) <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ. บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการไม่ได้ลงในระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง - กบล.(ก3) รวบรวมเสียงของลูกค้า* จากระบบ PEA VOC System และจัดส่งให้ ผอ.ก.3 ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2566	- บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญหรือจัดการไม่ได้ ลงระบบ	- บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญหรือจัดการไม่ได้ ลงระบบ	- บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญหรือจัดการไม่ได้ ลงระบบ	SCM.2	ผบส	กบล.(ก3), กฟส.กทบ.
(ต่อ)								
แผนงานที่ 4 พัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาศักยภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจ	4.1 การจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อพัฒนาศักยภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจ 4.1.1 ฐานข้อมูลลูกค้า High Value เพื่อดำเนินการธุรกิจงานหรือแปลงเฉพาะราย	ม.ค.-ก.พ.2566	- จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า High Value ครบถ้วนตามเป้าหมาย	- จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า High Value ครบถ้วนตามเป้าหมาย	กสส.รายงานผลการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) เดือน ม.ค.-พ.ย.2566 ตามเลขที่ กสส.(จข)1308/2566 ลว. 20 ธ.ค.2566 - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า High Value ครบถ้วนตามเป้าหมาย	SCM.2	ผบส	กบล.(ก3), กชข.(ก3) กฟส.กทบ.

ด้านลูกค้า Customer

กฟส.กทบ.

แผนงาน / โครงการ	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	แผนการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผลดำเนินงานสะสม	SCM	ผู้รับผิดชอบ	หน่วยงาน
			ไตรมาสที่ 2 /2566	ไตรมาสที่ 3 /2566	ไตรมาสที่4 /2566			
			สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 66	สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย.	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค.			
แผนงานที่ 4 พัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาศักยภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจ เกี่ยวเนื่อง (ต่อ)	เป้าหมาย จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ - ฐานข้อมูลลูกค้า High Value มีการใช้เพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จากปี 2564-2565 และ ที่มีการใช้ตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง - ฐานข้อมูลลูกค้า High Value ที่มีการใช้ตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง		จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า High Value ครบถ้วนตามเป้าหมาย ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)-594 ลว. 27 ก.พ. 2566			SCM.2	ผบส	กฟส.กทบ.
	4.1.2 ฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา	ม.ค.-ก.พ.2566	- จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อดำเนินการ ธุรกิจบำรุงรักษาครบถ้วนตามเป้าหมาย		- จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อดำเนินการ ธุรกิจบำรุงรักษาครบถ้วนตามเป้าหมาย			
	เป้าหมาย จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ - ฐานข้อมูลลูกค้าที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา ปี 2564-2565 - ฐานข้อมูลลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลง รวมกันเกิน 250 KVA		จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า High Value ครบถ้วนตามเป้าหมาย ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)-594 ลว. 27 ก.พ. 2566					
	4.2 การใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	ม.ค.-ธ.ค.2566	- จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้า High Value พร้อมใบเสนอราคา รายงานผลทุกไตรมาส บนแบบฟอร์ม GOOGLE ชิต		- จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้า High Value พร้อมใบเสนอราคา รายงานผลทุกไตรมาส บนแบบฟอร์ม GOOGLE ชิต			
	4.2.1 การดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะ โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า High Value		- จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส *หมายเหตุ : ฐานข้อมูลลูกค้า ตามกิจกรรมข้อ 4.1.1		- จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา รายงานผลตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)- 2723 ลว. 2 ต.ค. 2566			
	เป้าหมาย - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส *หมายเหตุ : - ฐานข้อมูลลูกค้า ตามกิจกรรมข้อ 4.1.2 - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. สามารถดำเนินการปรับแผนการเข้าพบลูกค้าได้ตามความเหมาะสม		จัดทำแผนเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา รายงานผลทุกไตรมาส บนแบบฟอร์ม GOOGLE ชิต		- จัดทำแผนเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา รายงานผลทุกไตรมาส บนแบบฟอร์ม GOOGLE ชิต			
	4.2.2 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมุ่งเน้นลูกค้า 2 กลุ่ม คือ (1) ลูกค้ารายเดิม (ที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา) ทุกราย (2) ลูกค้ารายใหม่ (ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลง รวมกันเกิน 250 KVA) ร้อยละ 20	ม.ค.-ธ.ค.2566	จัดทำแผนเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา รายงานผลทุกไตรมาส บนแบบฟอร์ม GOOGLE ชิต		- จัดทำแผนเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา รายงานผลทุกไตรมาส บนแบบฟอร์ม GOOGLE ชิต			
	เป้าหมาย - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐานข้อมูลลูกค้า - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส *หมายเหตุ : - ฐานข้อมูลลูกค้า ตามกิจกรรมข้อ 4.1.2 - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. สามารถดำเนินการปรับแผนการเข้าพบลูกค้าได้ตามความเหมาะสม		จัดทำแผนพร้อมรายงานตามแบบฟอร์ม CRM-SEL-001 ภายในวันที่ 5		จัดทำแผนพร้อมรายงานตามแบบฟอร์ม CRM-SEL-001 ภายในวันที่ 5			
	4.3 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียน มาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน	ม.ค.-ธ.ค.2566	จัดทำแผนพร้อมรายงานตามแบบฟอร์ม CRM-SEL-001 ภายในวันที่ 5		จัดทำแผนพร้อมรายงานตามแบบฟอร์ม CRM-SEL-001 ภายในวันที่ 5			
	เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. รายงานแผน และผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้าน ผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน และแจ้งให้ กบล. ทราบภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบล.(ก3) ติดตามและรายงานสรุปผลในภาพรวมของ กฟฟ.3 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส		จัดทำแผนพร้อมรายงานตามแบบฟอร์ม CRM-SEL-001 ภายในวันที่ 5		จัดทำแผนพร้อมรายงานตามแบบฟอร์ม CRM-SEL-001 ภายในวันที่ 5			
	4.4 จัดทำแผนการนำเสนอการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ลูกค้ารายใหม่ การซื้อต่อยอด (Up selling) และการซื้อต่อเนื่อง (Cross selling) แก่ลูกค้ารายสำคัญ	ม.ค.-ธ.ค.2566	จัดทำแผนพร้อมรายงานตามแบบฟอร์ม CRM-SEL-001 ภายในวันที่ 5		จัดทำแผนพร้อมรายงานตามแบบฟอร์ม CRM-SEL-001 ภายในวันที่ 5			

ด้านลูกค้า Customer

กฟส.กทบ.

แผนงาน / โครงการ	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	แผนการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผลดำเนินงานสะสม	SCM	ผู้รับผิดชอบ	หน่วยงาน
			ไตรมาสที่ 2 /2566	ไตรมาสที่ 3 /2566	ไตรมาสที่4 /2566			
			สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 66	สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย.	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค.			
	จากการดำเนินการตามกระบวนการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ เป้าหมาย - กบส.(ก3) จัดทำแผนการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 40 ของจำนวนลูกค้ารายสำคัญ หรือไม่น้อยกว่า 120 ราย ต่อ กฟข. ภายใน 1 เดือน หลังสิ้นไตรมาสที่ 1 - กบส.(ก3) จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์นำเสนองานธุรกิจเสริมต่างๆ ของ กฟภ. ผ่านการประชาสัมพันธ์ออนไลน์ หรือ การเยี่ยมเยียน ประชุมผู้ใช้ไฟรายใหญ่ - กฟฟ.ชั้น 1-3 เข้าพบลูกค้ารายสำคัญตามเป้าหมายที่ กบส.(ก3) กำหนด และลูกค้าใช้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของจำนวนลูกค้ารายสำคัญ หมายเหตุ ลูกค้ารายสำคัญที่ใช้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ที่มีมูลค่า 5,000 บาทขึ้นไป ไม่รวมการให้ใช้เสาไฟฟ้า และการให้บริการเดินสายแก๊วบ้านแสง - กฟฟ.ชั้น 1-3 รายงานผลการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่องฯ ตามแบบฟอร์ม CRM-SEL-001 จัดส่ง กบส. ภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบส.(ก3) สรุปภาพรวมรายงานผลการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่องฯ ตามแบบฟอร์ม CRM-SEL-002 จัดส่ง กสธ.ผลท. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส				สรุปภาพรวมรายงานผลการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่องฯ ตามแบบฟอร์ม CRM-SEL-002 ตามหนังสือเลขที่ ก3 กบส.(ลส.)-2721 ลว. 2 ธ.ค. 2566			
แผนงานที่ 5 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการ ข้อร้องเรียน	5.1 การบริหารจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ เพื่อยกระดับการให้บริการที่ดีของ กฟภ. 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 (IA/IR chat) ภายใน 24 ชั่วโมง (ร้อยละ 100) (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 - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟภายใน 5 วัน (ร้อยละ 100) เป้าหมาย ดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามค่าเป้าหมายและจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกไตรมาส *หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภทเหตุประทุษร้าย	ม.ค.-ธ.ค.2566	- รายงานสรุป ในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)	- รายงานสรุป ในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)	- รายงานสรุป ในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)	SCM.2	ผบส	กบส.(ก3), กฟส.กทบ.
แผนงานที่ 5 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการ ข้อร้องเรียน (ต่อ)	5.1.2 การเพิ่มประสิทธิภาพการวางแผนเชิงป้องกันข้อร้องเรียน ดังนี้ (ก) จำนวนข้อร้องเรียนโดยรวม ลดลงร้อยละ 10 จากข้อร้องเรียน ในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน (ข) จำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงาน ให้รักษาระดับจำนวนข้อร้องเรียนไม่ให้เกินผลที่เกิดขึ้นจริงในปี 2565 (ค) จำนวนข้อร้องเรียน/ร้องขอ เรื่องไม่มีไฟฟ้าใช้ ลดลงร้อยละ 50 จากข้อร้องเรียน/ร้องขอ ในช่วงเวลาเดียวกันของปี 2564 เป้าหมาย ดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามค่าเป้าหมายและจัดทำรายงาน	ม.ค.-ธ.ค. 2566	รายงานสรุปผล ในไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปรงไธ มิติ3	รายงานสรุปผล ในไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปรงไธ มิติ3	รายงานสรุปผล ในไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปรงไธ มิติ3	SCM.2	ผบส	กฟส.กทบ.

ด้านลูกค้า Customer

กฟส.กทบ.

แผนงาน / โครงการ	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	แผนการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผลดำเนินงานสะสม	SCM	ผู้รับผิดชอบ	หน่วยงาน
			ไตรมาสที่ 2 /2566	ไตรมาสที่ 3 /2566	ไตรมาสที่4 /2566			
			สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 66	สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย.	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค.			
	สรุปข้อร้องเรียนทุกไตรมาส *หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ 5.2 การจัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า และสรุปรายงานผลจัดส่ง กบส. ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบส.(ก3) วิเคราะห์ปัญหาข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน ข้อร้องเรียนของลูกค้า และจัดส่งภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส		จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน ข้อร้องเรียนของลูกค้า สรุปผล ในไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปริมังโธ มิติ3	จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน ข้อร้องเรียนของลูกค้า สรุปผล ในไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปริมังโธ มิติ3	จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน ข้อร้องเรียนของลูกค้า สรุปผล ในไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปริมังโธ มิติ3	SCM.2	ผบส	กบส.(ก3). กฟส.กทบ.
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	ม.ค.-66	อนุมัติแต่งตั้ง KAMR ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(ลส.)- 3345 ลว. 27 ธ.ค. 2565		-	SCM 3	ผบส (Key Account)	กบส.(ก3). กฟส.กทบ.
แผนงานที่ 1 แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาฐานข้อมูลลูกค้ารายสำคัญ (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)	ม.ค.-ธ.ค. 2566	อนุมัติแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(ลส.)- 107 ลว. 10 ม.ค. 2566	การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับลูกค้าจำนวน 3 กลุ่ม ลงในระบบ (CRM Plus)	การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับลูกค้าจำนวน 3 กลุ่ม ลงในระบบ (CRM Plus)	SCM 3	ผบส (Key Account)	กบส.(ก3). กฟส.กทบ.
แผนงานที่ 1 แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาฐานข้อมูลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนการให้บริการลูกค้า (ต่อ)	1.2.2 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ (Relation Building Activity : RBA) เป้าหมาย การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 กลุ่ม Star ร้อยละ 100 กลุ่ม Status ร้อยละ 100 กลุ่ม Streamline ร้อยละ 40	ม.ค.-ธ.ค. 2566	การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับลูกค้าจำนวน 4 กลุ่ม ลงในระบบ (CRM Plus)	การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับลูกค้าจำนวน 4 กลุ่ม ลงในระบบ (CRM Plus)	การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับลูกค้าจำนวน 4 กลุ่ม ลงในระบบ (CRM Plus)	SCM 3	ผบส (Key Account)	กบส.(ก3). กฟส.กทบ.
แผนงานที่ 1 แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาฐานข้อมูลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนการให้บริการลูกค้า (ต่อ)	1.2.3 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 - การมีส่วนร่วมของลูกค้าในการวางแผนงานที่มีผลกระทบโดยตรงกับลูกค้า เช่น แผนการดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน เป็นต้น : ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง)	ม.ค.-ธ.ค. 2566	- การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ ลงใน Customer Relationship Management (CRM)	- การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ ลงใน Customer Relationship Management (CRM)	- การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ ลงใน Customer Relationship Management (CRM ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(ลส.)-2721 ลว. 2 ธ.ค. 2566	SCM 3	ผบส (Key Account)	กบส.(ก3). กฟส.กทบ.

ด้านลูกค้า Customer

กฟส.กทบ.

แผนงาน / โครงการ	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	แผนการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผลดำเนินงานสะสม	SCM	ผู้รับผิดชอบ	หน่วยงาน								
			ไตรมาสที่ 2 /2566	ไตรมาสที่ 3 /2566	ไตรมาสที่4 /2566											
			สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 66	สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย.	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค.											
แผนงานที่ 1 เพื่อรักษาฐานข้อมูลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนการให้บริการลูกค้า (ต่อ)	*หมายเหตุ : ปรับลดได้ตามความเหมาะสม 1.3. การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยผู้บริหาร และกำหนดวัตถุประสงค์การเยี่ยมเยียนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจนพร้อมบันทึกผลการเยี่ยมในโปรแกรม CRM Plus เป้าหมาย <table><tr><td>ผก.หรือผู้แทน</td><td>จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟข.</td></tr><tr><td>ผก.กฟฟ.ชั้น 1</td><td>จำนวน 8 ราย/ไตรมาส/กฟข.</td></tr><tr><td>ผก.กฟฟ.ชั้น 2-3</td><td>จำนวน 6 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.</td></tr><tr><td>ผก.กฟส.</td><td>จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.</td></tr></table> *หมายเหตุ : สามารถพิจารณารูปแบบการเยี่ยมเยียนลูกค้าได้ 2 รูปแบบ 1. รูปแบบ Onsite 2. รูปแบบ Online Meeting ผ่านระบบออนไลน์แพลตฟอร์มต่างๆ (ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 29 ธ.ค. 2564 ต่อท้ายหนังสือ กฟฟ.(สข) 797/2564 ลว. 27 ธ.ค. 2564 อนุมัติปรับปรุงคู่มือการสร้างและการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า) 1.4. จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน เป้าหมาย กฟก.3 จำนวน 16 กฟฟ. (ยกเว้น บพล.,ตบ.) หมายเหตุ : ปรับลดได้ตามความเหมาะสม	ผก.หรือผู้แทน	จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟข.	ผก.กฟฟ.ชั้น 1	จำนวน 8 ราย/ไตรมาส/กฟข.	ผก.กฟฟ.ชั้น 2-3	จำนวน 6 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.	ผก.กฟส.	จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.	ม.ย.-ธ.ค. 2566	บันทึกผลลงในระบบ (CRM Plus)	บันทึกผลลงในระบบ (CRM Plus)	บันทึกผลลงในระบบ (CRM Plus)	SCM 3	ผบส (Key Account)	กบส.(ก3), กฟส.กทบ.
	ผก.หรือผู้แทน	จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟข.														
	ผก.กฟฟ.ชั้น 1	จำนวน 8 ราย/ไตรมาส/กฟข.														
	ผก.กฟฟ.ชั้น 2-3	จำนวน 6 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.														
	ผก.กฟส.	จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.														
	1.5. การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ/มอบของที่ระลึกสำหรับจัดกิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ เป้าหมาย - กลุ่ม Strategic ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - กลุ่ม Star, Status ให้งาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม - กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ สำหรับลูกค้า พิจารณาตามความเหมาะสม	ม.ค.-ธ.ค. 2566	ลงในระบบ (CRM Plus)	ลงในระบบ (CRM Plus)	ลงในระบบ (CRM Plus)	SCM 3	ผบส.	กบส.(ก3), กฟส.กทบ.								
	1.6. การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า, ขยายเขตระบบไฟฟ้าและการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น เป้าหมาย รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน ทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์มรายงาน BOI CRM-NCS-002)	ม.ค.-ธ.ค. 2566	รายงานสรุปผลฯ ลงใน CRM-NCS-002	รายงานสรุปผลฯ ลงใน CRM-NCS-002	รายงานสรุปผลฯ ลงใน CRM-NCS-002 ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(ลส.)- 2721 ลว. 2 ธ.ค. 2566	SCM 3	ผบส.	กบส.(ก3), กฟส.กทบ.								
	*** แผนเพิ่มเติม กฟก.3 *** 5. สำรวจความพึงพอใจของลูกค้ารายสำคัญที่มีต่อการให้บริการของ กฟฟ. ทั้ง 3 ประเภท ทั้ง 3 ประเภท - การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (FMS) - การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (RBA) - การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (COM) เป้าหมาย - กบส.(ก3) จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ ผ่านทาง Google Form - KAMR ประจำ กฟฟ. ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจลูกค้ารายสำคัญ หลังได้รับบริการเสริมพิเศษโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย - กบส.(ก3) สรุปรายงานผลแจ้งให้ กฟฟ.1-3 ทราบทุกไตรมาส - กฟฟ.ชั้น 1-3 จัดทำแนวทางการปรับปรุงกรณีระดับความพึงพอใจแต่ละด้านต่ำกว่า 4.4489	ทั้ง 3 ประเภท ม.ค.-ธ.ค. 2566	ลงในระบบ (CRM Plus)	ลงในระบบ (CRM Plus)	ลงในระบบ (CRM Plus) ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(ลส.)- 2721 ลว. 2 ธ.ค. 2566	SCM 3	ผบส.	กบส.(ก3), กฟส.กทบ.								