

แผนปฏิบัติการ ของ กฟ.ส.ช. ปี 2568 (ด้านเป้าหมาย) รวม 6 แผนงาน 15 กิจกรรม		รวม																	
แผนงานสนับสนุน 2 แผนงาน 29 กิจกรรม		33																	
แผนติดตาม 1 แผนงาน 4 กิจกรรม		กิจกรรม																	
แผนงานสนับสนุน แผนปฏิบัติการ กฟ.ส.ช. ปี 2568 (ด้านลูกค้า)																			
ยกร่าง จากแผนปฏิบัติการสายงานฯ บอ ปี 2568 (ทบทวนครั้งที่ 1)																			
แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักหรือหมุดหมายหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ (ให้ระบุในระดับ)	หน่วยวัด	ช่วงเวลาดำเนินการ	เป้าหมายรวม	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		หมายเหตุ (หากไตรมาสใดดำเนินการไม่ได้ตามเป้าหมายให้ระบุ)				
							เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข			
1. แผนยุทธศาสตร์ความผูกพันของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (SCM1 : Balanced Scorecard ของสายงานฯ (บอ) ประจำปี 2568)	1.1 ดำเนินการตามแผนงานสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี 2568 <u>เป้าหมาย</u> กปน.3 ด้านการทุกเสียง	กปน.3	กบ.3	จน.ครึ่ง	ไตรมาส 1-4	4 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง						
		คส.ส.	คส.ส.	จน.ครึ่ง	ไตรมาส 1-4	4 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง						
		กฟ.ส.ช.					4 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง					
		กฟ.ส.อ.					4 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง					
		กฟ.ส.บ.					4 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง					
		กฟ.ส.ท.					4 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง					
		1.2 รายงานผลการดำเนินงานตามแผนสร้างความสัมพันธ์รายไตรมาสประจำปี 2568 <u>เป้าหมาย</u> กปน.3 ด้านการรวมกันเป็นโหนด	คส.ส.	คส.ส.	จน.รายงาน	ไตรมาส 1-4	4 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง				
			คส.ส.																
			กฟ.ส.ช.					4 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง				
			กฟ.ส.อ.					4 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง				
		กฟ.ส.บ.					4 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง					
		กฟ.ส.ท.					4 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง					
		1.3 ทบทวนและสรุปข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี 2569 <u>เป้าหมาย</u> กฟ.ส.ช. ด้านการรวมกันเป็นโหนด 2568	คส.ส.	คส.ส.	จน.ครึ่ง	ภายใน พฤษภาคม 68													
			คส.ส.																
			กฟ.ส.ช. 1 ครั้ง					1 ครั้ง	-	1 ครั้ง	-	1 ครั้ง	-	1 ครั้ง	-				
			กฟ.ส.อ.					1 ครั้ง	-	1 ครั้ง	-	1 ครั้ง	-	1 ครั้ง	-				
			กฟ.ส.บ.					1 ครั้ง	-	1 ครั้ง	-	1 ครั้ง	-	1 ครั้ง	-				
		กฟ.ส.ท.					1 ครั้ง	-	1 ครั้ง	-	1 ครั้ง	-	1 ครั้ง	-					
		1.4 จัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2569 <u>เป้าหมาย</u> กฟ.ส.ช. ด้านการรวมกันเป็นโหนด 2568	คส.ส.	คส.ส.	จน.ครึ่ง	ไตรมาสที่ 3													
			คส.ส.																
กฟ.ส.ช. 1 ครั้ง						1 ครั้ง	-	1 ครั้ง	-	1 ครั้ง	-	1 ครั้ง	-						
กฟ.ส.อ.						1 ครั้ง	-	1 ครั้ง	-	1 ครั้ง	-	1 ครั้ง	-						
กฟ.ส.บ.						1 ครั้ง	-	1 ครั้ง	-	1 ครั้ง	-	1 ครั้ง	-						
กฟ.ส.ท.					1 ครั้ง	-	1 ครั้ง	-	1 ครั้ง	-	1 ครั้ง	-							
1.5 จัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า กลุ่มเป้าหมาย ประจำปี 2568 <u>เป้าหมาย</u> กฟ.ส.ช. ด้านการรวมกันเป็นโหนด 2568	คส.ส.	คส.ส.	จน.ครึ่ง	ภายใน เมษายน 68															
	คส.ส.																		
	กฟ.ส.ช. 1 ครั้ง					1 ครั้ง	-	1 ครั้ง	-	1 ครั้ง	-	1 ครั้ง	-						
	กฟ.ส.อ.					1 ครั้ง	-	1 ครั้ง	-	1 ครั้ง	-	1 ครั้ง	-						
	กฟ.ส.บ.					1 ครั้ง	-	1 ครั้ง	-	1 ครั้ง	-	1 ครั้ง	-						
กฟ.ส.ท.					1 ครั้ง	-	1 ครั้ง	-	1 ครั้ง	-	1 ครั้ง	-							
1.6 ดำเนินการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย	1.6.1 รวบรวม/ทบทวน และ พิจารณารายชื่อลูกค้ารายสำคัญลงในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศฯ CRM plus <u>เป้าหมาย</u> : ปีละ 1 ครั้ง ภายในไตรมาส 1	คส.ส.	คส.ส.	จน.ครึ่ง															
		คส.ส.																	
		กฟ.ส.ช. 1 ครั้ง					ไตรมาส 1	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	-	-	-	-	-	-		
		กฟ.ส.อ.					ไตรมาส 1	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	-	-	-	-	-	-		
		กฟ.ส.บ.					ไตรมาส 1	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	-	-	-	-	-	-		
		กฟ.ส.ท.					ไตรมาส 1	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	-	-	-	-	-	-		
		กฟ.ส.ท.					ไตรมาส 1	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	-	-	-	-	-	-		
1.6.2 จัดทำแผนการดำเนินงานที่สำคัญและดำเนินการตามผลลัพธ์จาก การกำหนดสิทธิประโยชน์ของลูกค้ารายสำคัญ (CRM-KAM-002) <u>เป้าหมาย</u> : ปีละ 1 ครั้ง ภายในไตรมาส 1	คส.ส.	คส.ส.	คส.ส.	จน.ครึ่ง															
		คส.ส.																	
		กฟ.ส.ช. 1 ครั้ง					ไตรมาส 1	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	-	-	-	-	-			
		กฟ.ส.อ.					ไตรมาส 1	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	-	-	-	-	-			
		กฟ.ส.บ.					ไตรมาส 1	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	-	-	-	-	-			
		กฟ.ส.ท.					ไตรมาส 1	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	-	-	-	-	-			
		กฟ.ส.ท.					ไตรมาส 1	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	-	-	-	-	-			
1.6.3 การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามแบบ (CRM-KAM-003)	คส.ส.	คส.ส.																	
		คส.ส.																	
- กรณีของลูกค้าที่มีปัญสำคัญเร่งด่วนรายงานสรุปประเด็นเสียงของลูกค้า		คส.ส.	คส.ส.	จน.ประเด็นเสียงของลูกค้า															
- ติดตามผล และสรุปรายงานผลการตอบสนองของลูกค้า																			

[illegible]

[illegible]

[illegible]