

แผนปฏิบัติการ กฟต.2 ประจำปี 2567
มุมมอง : Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO2 พัฒนาระบบจำหน่ายที่มีเชื่อถือได้และยกระดับสู่โครงข่ายอัจฉริยะ New Normal (Digital Customer Experience) (Smart Grid) เพื่อเป็นผู้นำระบบไฟฟ้าตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ New Normal (Digital Customer Experience)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

- Net Promoter Score ของลูกค้าที่ใช้บริการผ่าน Digital Channel ของ กฟท.
- ความสำเร็จของการให้บริการออนไลน์ผ่าน e-Service และ Pea Smart Plus
- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า
: กลุ่มลูกค้ารายย่อย
: กลุ่มลูกค้ารายใหญ่
: กลุ่มภาครัฐ
: กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ
- จำนวนผู้สมัครใช้บริการ e-Bill
- จำนวนผู้สมัครใช้งาน PEA Smart Plus
- ร้อยละของจำนวนศูนย์บริการลูกค้า Pea Shop ที่ปิดให้บริการเทียบกับจำนวน 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

แผนงาน / โครงการ / งาน ting Strategies หรือ Strategic Initi	แผนปฏิบัติ (กิจกรรมพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยวัด	เป้าหมาย/ผล รายไตรมาส								ผู้รับผิดชอบ	ผู้ดำเนินการ / ผู้ปฏิบัติ										
			ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4													
แผนงานที่ 1 การยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	1.1 มาตรฐานด้านการให้บริการ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการและยกระดับการให้บริการ	ร้อยละ	90		90		90		90		ผบธ. กบล.ต.	ทุก กฟฟ.										
	1.1.1 ให้บริการการขอใช้ไฟฟ้า (มาตรฐานการให้บริการ)																					
	กฟอ.พท.	ร้อยละ	90	90	90	90	90	90	90													
	กฟส.โซดา	ร้อยละ	90	90	90	90	90	90	90													
	กฟส.อ.บ้านคาชน	ร้อยละ	90	90	90	90	90	90	90													
	กฟส.อ.ท่าพระ	ร้อยละ	90	90	90	90	90	90	90													
	กฟส.อ.ศิริรัฐนิคม	ร้อยละ	90	90	90	90	90	90	90													
	กฟอ.ท่าฉาง	ร้อยละ	90	90	90	90	90	90	90													
	กฟอ.เทียนชา	ร้อยละ	90	90	90	90	90	90	90													
	กฟอ.วิภาวดี	ร้อยละ	90	90	90	90	90	90	90													
	กฟอ.พนม	ร้อยละ	90	90	90	90	90	90	90													
	<table><tr><th>มาตรฐานด้านการให้บริการ</th><th>พื้นที่</th><th>ระยะเวลาดำเนินการ</th></tr><tr><td rowspan="2">กรณีไม่ต้องการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติม</td><td>เขตชุมชน (เทศบาล)</td><td>1 วันทำการ</td></tr><tr><td>นอกเขตชุมชน</td><td>3 วันทำการ</td></tr><tr><td>กรณีต้องการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติม</td><td>เขตชุมชน</td><td>10 วันทำการ</td></tr></table>		มาตรฐานด้านการให้บริการ	พื้นที่	ระยะเวลาดำเนินการ	กรณีไม่ต้องการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติม	เขตชุมชน (เทศบาล)	1 วันทำการ	นอกเขตชุมชน	3 วันทำการ			กรณีต้องการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติม	เขตชุมชน	10 วันทำการ							
มาตรฐานด้านการให้บริการ	พื้นที่	ระยะเวลาดำเนินการ																				
กรณีไม่ต้องการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติม	เขตชุมชน (เทศบาล)	1 วันทำการ																				
	นอกเขตชุมชน	3 วันทำการ																				
กรณีต้องการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติม	เขตชุมชน	10 วันทำการ																				
เป้าหมาย																						

- ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สรุปรายงานผล พร้อมจัดส่งรายงานให้ ผงก.(กต) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส												
1.1.2 ข้อมูลการใช้ทะเบียนราษฎร์ (Smart Card Reader)										กบ.ล.ต.2, กตส.ต.2	ทุก กฟฟ.	
กฟอ.พท.	ร้อยละ	90	90	90	90	90	90	90	ผบค.			
กฟส.โซซา	ร้อยละ	90	90	90	90	90	90	90	ผบค.			
กฟส.อ.บ้านคาขุน	ร้อยละ	90	90	90	90	90	90	90	ผบค.			
กฟส.อ.ท่าชนะ	ร้อยละ	90	90	90	90	90	90	90	ผบค.			
กฟส.อ.สิริรัฐนิคม	ร้อยละ	90	90	90	90	90	90	90	ผบค.			
กฟอ.ท่าฉาง	ร้อยละ	90	90	90	90	90	90	90	ผบค.			
กฟอ.เคียนซา	ร้อยละ	90	90	90	90	90	90	90	ผบค.			
กฟอ.วิภาวดี	ร้อยละ	90	90	90	90	90	90	90	ผบค.			
กฟอ.พนม	ร้อยละ	90	90	90	90	90	90	90	ผบค.			
1.1.3 การใช้ลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ในการรับคำร้องการขอใช้ไฟใหม่												
กฟอ.พท.	ร้อยละ	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	ผบค.			
กฟส.โซซา	ร้อยละ	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	ผบค.			
กฟส.อ.บ้านคาขุน	ร้อยละ	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	ผบค.			
กฟส.อ.ท่าชนะ	ร้อยละ	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	ผบค.			
กฟส.อ.สิริรัฐนิคม	ร้อยละ	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	ผบค.			
กฟอ.ท่าฉาง	ร้อยละ	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	ผบค.			
กฟอ.เคียนซา	ร้อยละ	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	ผบค.			
กฟอ.วิภาวดี	ร้อยละ	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	ผบค.			
กฟอ.พนม	ร้อยละ	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	70.00	ผบค.			
1.1.4 ระบบจ่ายงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (WOM)												
กฟอ.พท.	ร้อยละ	15.00	15.00	20.00	20.00	25.00	25.00	30.00	ผบค.			
กฟส.โซซา	ร้อยละ	15.00	15.00	20.00	20.00	25.00	25.00	30.00	ผบค.			
กฟส.อ.บ้านคาขุน	ร้อยละ	15.00	15.00	20.00	20.00	25.00	25.00	30.00	ผบค.			
กฟส.อ.ท่าชนะ	ร้อยละ	15.00	15.00	20.00	20.00	25.00	25.00	30.00	ผบค.			
กฟส.อ.สิริรัฐนิคม	ร้อยละ	15.00	15.00	20.00	20.00	25.00	25.00	30.00	ผบค.			
กฟอ.ท่าฉาง	ร้อยละ	15.00	15.00	20.00	20.00	25.00	25.00	30.00	ผบค.			
กฟอ.เคียนซา	ร้อยละ	15.00	15.00	20.00	20.00	25.00	25.00	30.00	ผบค.			
กฟอ.วิภาวดี	ร้อยละ	15.00	15.00	20.00	20.00	25.00	25.00	30.00	ผบค.			
กฟอ.พนม	ร้อยละ	15.00	15.00	20.00	20.00	25.00	25.00	30.00	ผบค.			
เป้าหมาย - ดำเนินการตามเป้าหมายที่กำหนด - สรุปรายงานผลและวิเคราะห์ กฟฟ.ที่ไม่สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมายที่กำหนด												
1.2 การขอรับรองศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)												
1.2.1 การรักษามาตรฐาน สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check จาก สปน. และตามแผนงานตรวจประเมินภายในหน่วยงาน (Internal Audit)										คณะทำงานกฟฟ.ที่สมัครและเลขฯ	กฟฟ.ที่สมัครและเลขฯ	
- กฟฟ. ที่เคยผ่านการรับรองและยังอยู่ในระยะเวลาการรับรองมาตรฐาน GECC												

	- กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) ที่เคยผ่านการรับรองมาตรฐาน GECC แต่ไม่ได้สมัครรับรองเพื่อต่ออายุ <u>เป้าหมาย</u> - แต่งตั้งคณะทำงานตรวจประเมินภายใน (Internal Audit) เพื่อรักษามาตรฐานตามเกณฑ์ GECC - ดำเนินการตรวจประเมินภายใน (Internal Audit) ตามแผนงานที่กำหนด (จำนวน 38 กฟฟ. - กฟฟ.นครศรีธรรมราช สุราษฎร์ธานี ตรัง กระบี่ พังงา ภูเก็ต พังงา เกาะสมุย กลาง ห้วยยอด - ร่อนพิบูลย์ ชะอวด บ้านนาสาร กันตัง ย่านตาขาว อ่าวลึก คลองท่อม เกาะลันตา เขาพนม ท้ายเหมือง ตะกั่วทุ่ง ฉลอง ฉวาง ทุ่งใหญ่ เกาะพะงัน ไซยา บ้านตาขุน ท่าชนะ ศิริรัฐนิคม หัวไทร สิชล - ลานสกา พรหมคีรี สีเกา พนม เขาหลัก ดอนสัก ชัยบุรี - รายงานผลการตรวจประเมิน										
	กฟส.ไชยา	ร้อยละ	30	30	30	30	30	30	10		กฟส.ไชยา
	กฟส.อ.บ้านตาขุน	ร้อยละ	30	30	30	30	30	30	10		กฟส.อ.บ้านตาขุน
	กฟส.อ.ท่าชนะ	ร้อยละ	30	30	30	30	30	30	10		กฟส.อ.ท่าชนะ
	กฟส.อ.ศิริรัฐนิคม	ร้อยละ	30	30	30	30	30	30	10		กฟส.อ.ศิริรัฐนิคม
	1.2.2 เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. ที่ยังไม่เคยสมัครหรือไม่เคยผ่านการรับรองฯ จะต้องสมัครและผ่านการรับรองมาตรฐานฯ ภายในปี 2565-2567 หมายเหตุ : สำหรับ กฟส., กฟย. ให้ กฟข. พิจารณาความพร้อมของกฟฟ.ในสังกัดตามความเหมาะสม เช่น อาคารเช่า อยู่ระหว่างก่อสร้างอาคารสำนักงาน เป็นต้น - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) ที่เคยได้รับการรับรองฯ จาก สปน. ให้สมัครต่ออายุในปี 2567 กฟต.2 = 12 แห่ง (พุนพิน, ปากพนัง, ตะกั่วป่า, ป่าตอง, กาญจนดิษฐ์, เวียงสระ ท่าศาลา, พระแสง, เหนือคลอง, ปะเหลียน, บ้านนาเดิม, เคียนซา) - กฟฟ. ที่สมัครขอรับรองฯ ทั้งกรณีสมัครใหม่และต่ออายุ ในปี 2567 จะต้องผ่านการคัดกรองใบสมัครร้อยละ 100 และได้รับการรับรองจาก สปน. ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80	ร้อยละ	33.33		33.33		33.33		-		คณะกรรมการกฟฟ.ที่สมัครและเลขฯ
แผนงานที่ 2 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์จัดการ (Data Driven Execution)	กฟอ.พท.	ร้อยละ	33.33	33.33	33.33	33.33	33.33		-		กฟอ.พท.
	2.1 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าและวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้ 2.1.1 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen - กฟฟ. ชั้น1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. ประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 (ที่กดประเมิน 1, 2) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback - กฟฟ. ชั้น1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. นำผลวิเคราะห์การประเมินฯของลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข - กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. รายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ และแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส <u>เป้าหมาย</u> - สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟฟ. ชั้น 1-3 , กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.4859	ร้อยละ	25		25		25		25	กบล.ต.2, กดส.	กฟส.L/M/ส กฟฟ.ชั้น 2- กฟส.

[illegible]

กฟอ.พท.	ร้อยละ	100	100	-	-	-	-		ผบค.
กฟส.โซา	ร้อยละ	100	100	-	-	-	-		ผบค.
กฟส.อ.บ้านคาขุน	ร้อยละ	100	100	-	-	-	-		ผบค.
กฟส.อ.ท่าชนะ	ร้อยละ	100	100	-	-	-	-		ผบค.
กฟส.อ.สิริรัฐนิคม	ร้อยละ	100	100	-	-	-	-		ผบค.
3.1.2 ฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา <u>เป้าหมาย</u> จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ - ฐานข้อมูลลูกค้าที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา ปี 2565-2566 - ฐานข้อมูลลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA (งานบำรุงรักษาหม้อแปลง, บำรุงรักษาแบบครบวงจร)	ร้อยละ	100		-	-	-		ผบว.กบส.ต.2	กฟส.ล/M/S กฟฟ.ชั้น 2-3 กฟส.
กฟอ.พท.	ร้อยละ	100	100	-	-	-	-		ผบค.
กฟส.โซา	ร้อยละ	100	100	-	-	-	-		ผบค.
กฟส.อ.บ้านคาขุน	ร้อยละ	100	100	-	-	-	-		ผบค.
กฟส.อ.ท่าชนะ	ร้อยละ	100	100	-	-	-	-		ผบค.
กฟส.อ.สิริรัฐนิคม	ร้อยละ	100	100	-	-	-	-		ผบค.
3.2 การใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง 3.2.1 การดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า High Value <u>เป้าหมาย</u> - จัดทำแผนการให้บริการลูกค้าและนำเสนอข้อมูลการให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส (ผ่านระบบ CRM) หมายเหตุ : ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 3.1.1	ร้อยละ	25		25		25	25	ผส.กบส.ต.2	ทุก กฟฟ.
กฟอ.พท.	ร้อยละ	25	25	25	25	25	25		ผบค.
กฟส.โซา	ร้อยละ	25	25	25	25	25	25		ผบค.
กฟส.อ.บ้านคาขุน	ร้อยละ	25	25	25	25	25	25		ผบค.
กฟส.อ.ท่าชนะ	ร้อยละ	25	25	25	25	25	25		ผบค.
กฟส.อ.สิริรัฐนิคม	ร้อยละ	25	25	25	25	25	25		ผบค.
กฟอ.ท่าฉาง	ร้อยละ	25	25	25	25	25	25		กฟอ.ท่าฉาง
กฟอ.เคียนซา	ร้อยละ	25	25	25	25	25	25		กฟอ.เคียนซา
กฟอ.วิภาวดี	ร้อยละ	25	25	25	25	25	25		กฟอ.วิภาวดี
กฟอ.พนม	ร้อยละ	25	25	25	25	25	25		กฟอ.พนม
3.2.2 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมุ่งเน้นลูกค้า 2 กลุ่ม ดังนี้ (1) ลูกค้ารายเดิม (ที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา) ทุกราย (2) ลูกค้ารายใหม่ (ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA) ร้อยละ 20 <u>เป้าหมาย</u> - จัดทำแผนการให้บริการลูกค้าและนำเสนอข้อมูลการให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส หมายเหตุ : - ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 3.1.2 - กฟต.2 สามารถดำเนินการปรับแผนการเข้าพบลูกค้าได้ ตามความเหมาะสม	ร้อยละ	25		25		25	25	กบส.ต.2 (ผส., ผบว.)	ทุก กฟฟ.
กฟอ.พท.	ร้อยละ	25	25	25	25	25	25		ผบค.
กฟส.โซา	ร้อยละ	25	25	25	25	25	25		ผบค.

กฟส.อ.บ้านตาขุน กฟส.อ.ท่าชนะ กฟส.อ.คีรีรัฐนิคม กฟอ.ท่าฉาง กฟอ.เคียนซา กฟอ.วิภาวดี กฟอ.พนม 3.3 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และ ข้อร้องเรียนมาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน เป้าหมาย - กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. จัดทำแผนทบทวน ปรับปรุงกระบวนการทำงานและรายงานผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้าน ผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน ตามช่องทางที่กำหนด ให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ในภาพรวมของ กฟต.2 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส กฟอ.พท. กฟส.ไชยา กฟส.อ.บ้านตาขุน กฟส.อ.ท่าชนะ กฟส.อ.คีรีรัฐนิคม	ร้อยละ	25	25	25	25	25	25	25	ผลส.กบล.ต.2	กฟส.L/M/S กฟฟ.ชั้น 2-3 กฟส.	ผบค.	
	ร้อยละ	25	25	25	25	25	25	25			25	ผบค.
	ร้อยละ	25	25	25	25	25	25	25			25	ผบค.
	ร้อยละ	25	25	25	25	25	25	25			25	ผบค.
	ร้อยละ	25	25	25	25	25	25	25			25	ผบค.
	ร้อยละ	25	25	25	25	25	25	25			25	ผบค.
	ร้อยละ	25	25	25	25	25	25	25			25	ผบค.
	ร้อยละ	25	25	25	25	25	25	25			25	ผบค.
	ร้อยละ	25	25	25	25	25	25	25			25	ผบค.
	ร้อยละ	25	25	25	25	25	25	25			25	ผบค.
3.4 จัดทำแผนการนำเสนอการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง การซื้อต่อยอด (Up selling) และการซื้อต่อเนื่อง (Cross selling) แก่ลูกค้ารายสำคัญจากการดำเนินการ ตามกระบวนการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ เป้าหมาย ร้อยละความสำเร็จของกิจกรรมที่ (๑)-(๕) (1) กฟต.2 จัดทำแผนการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ของกลุ่มลูกค้า รายสำคัญกลุ่มหลัก ไม่น้อยกว่าร้อยละ 40 ของจำนวนลูกค้ารายสำคัญกลุ่มหลัก หรือไม่น้อยกว่า 120 ราย ต่อ กฟข. ภายใน 1 เดือน หลังสิ้นไตรมาสที่ 1 (2) กฟต.2 นำเสนองานธุรกิจเสริมต่างๆ ของ กฟภ. ผ่านการ ประชาสัมพันธ์ออนไลน์ หรือการเยี่ยมเยียนประชุมผู้ใช้ไฟรายใหญ่ (3) กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) เข้าพบลูกค้ารายสำคัญกลุ่มหลัก ตามเป้าหมายที่ กบล. กำหนด และลูกค้าใช้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 10 ของจำนวนลูกค้ารายสำคัญ หมายเหตุ : ลูกค้ารายสำคัญกลุ่มหลัก (Strategic, Star, status) ที่ใช้บริการธุรกิจ เกี่ยวเนื่องที่มีมูลค่า 5,000 บาทขึ้นไป ไม่รวมการให้ใช้เสาไฟฟ้าและ การให้ใช้บริการเส้นใยแก้วนำแสง (4) กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) รายงานผลการขายงานธุรกิจ เกี่ยวเนื่องฯ ตามแบบฟอร์ม CRM-SEL-001 จัดส่ง กบล. ภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส (5) กฟต.2 สรุปภาพรวมรายงานผลการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่องฯ ตามแบบฟอร์ม CRM-SEL-002 จัดส่ง กสธ.ผลพ. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส กฟอ.พท. กฟส.ไชยา กฟส.อ.บ้านตาขุน กฟส.อ.ท่าชนะ กฟส.อ.คีรีรัฐนิคม	ร้อยละ					100			กบล.ต.2 (ผลส., ผบว. ผบธ.)	กฟส.L/M กฟฟ.ชั้น 2-3	ผบค.	
	ร้อยละ					100	100					ผบค.
	ร้อยละ					100	100					ผบค.
	ร้อยละ					100	100					ผบค.
	ร้อยละ					100	100					ผบค.
	ร้อยละ					100	100					ผบค.
	ร้อยละ					100	100					ผบค.
	ร้อยละ					100	100					ผบค.
	ร้อยละ					100	100					ผบค.
	ร้อยละ					100	100					ผบค.

แผนงานที่ 4 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการ ข้อร้องเรียน	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 (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80) (4) ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วัน (ร้อยละ 100) <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปตาม	ร้อยละ	100		100		100		100		คณะกรรมการ และเลขานุฯ	ทุก กฟผ.
	กฟอ.พท.	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100			ผบค.
	กฟส.ไชยา	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100			ผบค.
	กฟส.อ.บ้านคาขุน	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100			ผบค.
	กฟส.อ.ท่าชนะ	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100			ผบค.
	กฟส.อ.สิริรัฐนิคม	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100			ผบค.
	กฟอ.ท่าฉาง	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100			กฟอ.ท่าฉาง
	กฟอ.เคียนซา	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100			กฟอ.เคียนซา
	กฟอ.วิภาวดี	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100			กฟอ.วิภาวดี
	กฟอ.พนม	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100			กฟอ.พนม
	หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ											
	4.1.2 การเพิ่มประสิทธิภาพการวางแผนเชิงป้องกันข้อร้องเรียน ดังนี้ (1) จำนวนข้อร้องเรียนโดยรวม ลดลงร้อยละ 10 จากข้อร้องเรียน ในช่วงเวลาเดียวกันของปี 2566 (2) จำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงาน ให้รักษาระดับจำนวนข้อร้องเรียน ไม่ให้เกินผลที่เกิดขึ้นจริงในปี 2566 (3) จำนวนข้อร้องเรียน/ร้องขอ เรื่องไม่มีไฟฟ้าใช้ ลดลงร้อยละ 50 จากข้อร้องเรียน/ ร้องขอ ในช่วงเวลาเดียวกันของปี 2566 <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปตาม	ร้อยละ	100		100		100		100		คณะกรรมการ และเลขานุฯ	ทุก กฟผ.
	หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ											
	กฟอ.พท.	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100			ผบค.
	กฟส.ไชยา	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100			ผบค.
	กฟส.อ.บ้านคาขุน	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100			ผบค.
	กฟส.อ.ท่าชนะ	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100			ผบค.
	กฟส.อ.สิริรัฐนิคม	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100			ผบค.
	กฟอ.ท่าฉาง	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100			กฟอ.ท่าฉาง
	กฟอ.เคียนซา	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100			กฟอ.เคียนซา

กฟผ.วิภาวดี	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	คณะกรรมการ และเลขานุการ	กฟผ.วิภาวดี
กฟผ.พนม	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100		กฟผ.พนม
4.2 การจัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้าเป้าหมาย	ครั้ง	1		1		1		1		กฟส.ล./M/S กฟฟ.ชั้น 2- กฟส.
- กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า และสรุปรายงานผลจัดส่ง กบส. ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส										
- กฟต.2 วิเคราะห์ปัญหาข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน ข้อร้องเรียนของลูกค้า และจัดส่ง ผลพ. ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส										
กฟอ.พท.	ครั้ง	1	1	1	1	1	1	1		ผบค.
กฟส.โงะยา	ครั้ง	1	1	1	1	1	1	1		ผบค.
กฟส.อ.บ้านคาขุน	ครั้ง	1	1	1	1	1	1	1		ผบค.
กฟส.อ.ท่าชนะ	ครั้ง	1	1	1	1	1	1	1		ผบค.
กฟส.อ.สิริรัฐนิคม	ครั้ง	1	1	1	1	1	1	1		ผบค.