

แบบฟอร์ม กผส.ผป.01

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2565 (ฉบับทบทวนครั้งที่ 1)

กฟส.บุรีรัมย์ ไตรมาส 3

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

(Strategic Objective)

SO2 ระบบจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพและสร้างความน่าเชื่อถือ

ต่อลูกค้าและทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

งานตามยุทธศาสตร์องค์กรและแผนงานที่สำคัญของสายงานฯ ภาค 2

ด้านลูกค้า (Customer Value Proposition )

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

SCM1 มุ่งตอบสนองความต้องการความคาดหวัง

และความกังวลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ

New Normal (Digital Customer Experience)

SCM3 การรักษาฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account)

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

SCM1 มุ่งตอบสนองความต้องการความคาดหวัง

และความกังวลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ

New Normal (Digital Customer Experience)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร

- ความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟภ. ที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ความพึงพอใจของลูกค้า

กลุ่มลูกค้ารายย่อย (บ้านอยู่อาศัย และพาณิชย์รายย่อย)

กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (อุตสาหกรรม และพาณิชย์รายใหญ่)

กลุ่มภาครัฐและอื่น ๆ (ราชการ และรัฐวิสาหกิจ และอื่น ๆ)

กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Customer)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน

- ความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟภ. ที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ผลสำรวจความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของ กฟภ.

ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ร้อยละของจำนวนศูนย์บริการลูกค้า PEA Shop ที่ปิดให้บริการเทียบกับจำนวน PEA Shop ทั้งหมด

4. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าระดับ 5

- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.4788

- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.4756

- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.4671

- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.4939

- ไม่น้อยกว่าระดับ 4.4234

7. เป้าหมาย

- ไม่น้อยกว่าระดับ 5

- ไม่น้อยกว่าระดับ 5

- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50

| 8. แผนงาน/โครงการ/งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)                                                      | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br>(Activities / Action Steps) | 10<br>สถานที่ | 11<br>ช่วงเวลา | 12<br>หน่วยงาน<br>หลัก | 13. งบประมาณ<br>(หน่วย : ล้านบาท) |             |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|------------------------|-----------------------------------|-------------|-----|
|                                                                                                                                 |                                                                                          |               |                |                        | (1) งบทำการ                       | (2) งบลงทุน | รวม |
| 1. แผนงานพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจ<br>ตามแนวทาง Doing Business : World Bank                                                 | 1.1 การให้บริการทางธุรกิจเพื่ออำนวยความสะดวกให้บริการขอใช้ไฟฟ้า                          | กฟภ.1-2-3     | ไตรมาส 1-4     | กบล.ผู้รับผิดชอบหลัก   |                                   |             |     |
|                                                                                                                                 | ตามแนวทาง (Doing Business : World Bank) ให้กับลูกค้าประเภทธุรกิจ                         |               |                | กฟฟ.ชั้น1-3            |                                   |             |     |
|                                                                                                                                 | อุตสาหกรรม สามารถดำเนินการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว และคล่องตัวยิ่งขึ้น                   |               |                | กฟส.                   |                                   |             |     |
|                                                                                                                                 | 1. มิเตอร์ขนาด 3 เฟส 4 สาย 380/220 V 30(100) A. แบบไม่ต้องปักเสาแชนไลน์ติดตั้ง           |               |                |                        |                                   |             |     |
|                                                                                                                                 | 2. มิเตอร์ขนาด 3 เฟส 4 สาย 380/220 V 30(100) A. แบบต้องปักเสาแชนไลน์ติดตั้ง              |               |                |                        |                                   |             |     |
|                                                                                                                                 | 3. มิเตอร์ขนาด 1 เฟส 2 สาย 220 V With CT                                                 |               |                |                        |                                   |             |     |
|                                                                                                                                 | 4. มิเตอร์ขนาด 3 เฟส 4 สาย 380/220 V With CT                                             |               |                |                        |                                   |             |     |
|                                                                                                                                 | กฟภ.2 25 วันปฏิทิน                                                                       |               |                |                        | -                                 | -           | -   |
|                                                                                                                                 |                                                                                          |               |                |                        |                                   |             |     |
|                                                                                                                                 |                                                                                          |               |                |                        |                                   |             |     |
| หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ยระยะเวลาให้บริการลูกค้า = รวมจำนวนวันให้บริการของลูกค้าทุกราย (วัน) /รวมจำนวนลูกค้าที่ได้รับการบริการ (ราย) |                                                                                          |               |                |                        |                                   |             |     |

|                                                     |                                                                                          |           |            |                       |       |   |       |
|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------|-----------------------|-------|---|-------|
| 2. แผนงานบริหารการปิดให้บริการศูนย์บริการ           | 2.1 ให้ กฟข. และ กฟฟ. ที่มี PEA Shop ดำเนินการเตรียมความพร้อมก่อนการปิด                  | กฟฉ.1-2-3 | ไตรมาส 1   | กบส. ผู้รับผิดชอบหลัก |       |   |       |
| ลูกค้า PEA Shop                                     | PEA Shop ได้แก่ จัดทำแผนรองรับการปิด PEA Shop ในสังกัด ในช่วงปี 2565-2566                |           |            | กอก.                  |       |   |       |
| (แผนปฏิบัติการ กฟก. SCM2.2)                         | กฟฉ.2 งานภายในไตรมาส 1/2565                                                              |           |            |                       | -     | - | -     |
|                                                     |                                                                                          |           |            |                       |       |   |       |
|                                                     |                                                                                          |           |            |                       |       |   |       |
|                                                     |                                                                                          |           |            |                       |       |   |       |
| (แผนปฏิบัติการ กฟก. SCM2.2)                         | 2.2 ให้ กฟข. และ กฟฟ. ดำเนินการปิด PEA Shop ตามแผนปฏิบัติการ กฟก. ปี 2565                | กฟฉ.1-2-3 | ไตรมาส 1-4 | กบส. ผู้รับผิดชอบหลัก |       |   |       |
|                                                     | โดยให้ปิดให้ได้ 50% ของจำนวน PEA Shop ทั้งหมด (ฉ.1 (6 แห่ง), ฉ.2 (8 แห่ง), ฉ.3 (6 แห่ง)) |           |            | กฟฟ.ชั้น1-3           |       |   |       |
|                                                     | กฟฉ.2 4 แห่ง                                                                             |           |            | ที่มี PEA Shop        | -     | - | -     |
|                                                     |                                                                                          |           |            |                       |       |   |       |
|                                                     |                                                                                          |           |            |                       |       |   |       |
|                                                     |                                                                                          |           |            |                       |       |   |       |
| 3. แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษารฐาน            | 3.1 ทบทวนรายชื่อลูกค้ารายสำคัญและแผนตามกระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ                     | กฟฉ.1-2-3 | ม.ค. 2565  | กบส. ผู้รับผิดชอบหลัก |       |   |       |
| ลูกค้ารายสำคัญ (Key Account)                        | (KAMT) ให้สอดคล้องตามคำเป้าหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลลูกค้า                        |           |            | กฟฟ.ชั้น1-3           |       |   |       |
| (แผนปฏิบัติการ กฟก. SCM3.1)                         | กฟฉ.2 1 ครั้ง/ปี ภายในเดือน ม.ค. 2565                                                    |           |            | กฟส.                  | -     | - | -     |
|                                                     |                                                                                          |           |            |                       |       |   |       |
|                                                     |                                                                                          |           |            |                       |       |   |       |
|                                                     |                                                                                          |           |            |                       |       |   |       |
| 4. แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหาร                | 4.1 ดำเนินการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญในเชิงลึก               | กฟฉ.1-2-3 | ไตรมาส 2   | กบส. ผู้รับผิดชอบหลัก |       |   |       |
| จัดการความต้องการความคาดหวังของกลุ่ม                | กฟฉ.1 1 ครั้ง/ปี ภายในไตรมาส 2                                                           |           |            | กฟฟ.ชั้น1-3           | 0.010 | - | 0.010 |
| ลูกค้ารายสำคัญ                                      |                                                                                          |           |            | กฟส.                  |       |   |       |
| (แผนปฏิบัติการ กฟก. SCM3.2)                         |                                                                                          |           |            |                       |       |   |       |
|                                                     |                                                                                          |           |            |                       |       |   |       |
|                                                     |                                                                                          |           |            |                       |       |   |       |
| สรุปยอดรวมด้าน Customer Value Proposition ของ กฟฉ.2 |                                                                                          |           |            |                       | -     | - | -     |