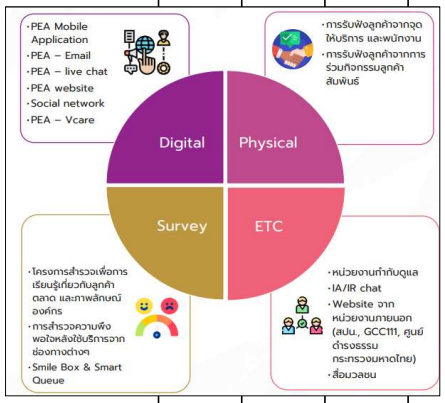
แแผนปฏิบัติการ กฟส.ด่านมะขามเตี้ย ประจำปี 2568

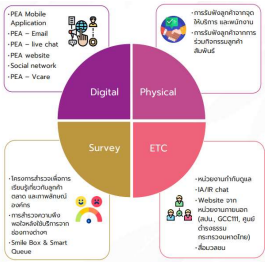
มุมมอง : Customer

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายไตรมาส				12. หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท)		
				ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม
<u>แผนงานที่ 1</u> แผนงานสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	**1. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย <u>ปี 2568</u>** มีการกำหนดกิจกรรมตามระดับและรูปแบบในการสร้างความสัมพันธ์ <u>เป้าหมาย</u> - ทบทวนแผนสร้างความสัมพันธ์ฯ ปี 2568 ตามแบบฟอร์ม SM-1 ภายใน 31 ม.ค. 2568 - คณะทำงาน กฟก.3 ดำเนินการตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี 2568 ภายใน 1 วัน หลังสิ้นไตรมาส	ทุกกอง	ร้อยละ	25	25	25	25	คณะทำงาน Enablers กฟก.3 ด้านที่ 4			
<u>แผนงานที่ 2</u> การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	**2. การระบุและจัดลำดับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามกระบวนการที่รับผิดชอบ** - ทบทวนและระบุข้อมูล ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2569 - จัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2569 <u>เป้าหมาย</u> - คณะทำงาน กฟก.3 ระบุข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน ตามแบบฟอร์ม SM-2 และจัดส่งให้คณะทำงานฯ ภายใน 25 เม.ย. 2568 - คณะทำงาน กฟก.3 ทบทวน/ระบุ และจัดลำดับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่สำคัญของหน่วยงาน ตามแบบฟอร์ม SM-3-4 และจัดส่งให้ คณะทำงาน ฯ ภายใน 25 เม.ย. 2568 - ดำเนินการจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี 2569 ตามแบบฟอร์ม SM-1 ภายใน 31 พ.ค. 2568	**ทุกกอง**	ร้อยละ	-	100	-	-	คณะทำงาน Enablers กฟก.3 ด้านที่ 4			
<u>แผนงานที่ 3</u> การจัดทำและปรับปรุงฐานข้อมูลเพื่อมุ่งเน้น/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile)	**3. การบันทึกข้อมูลในฐานข้อมูล เพื่อมุ่งเน้น/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile)** <u>เป้าหมาย</u> - กฟข. และ ฝงภ.(กต) บันทึกข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile) ตามแบบฟอร์ม SM-8 ภายใน 25 ส.ค. 2568	**ทุกกอง**	ร้อยละ	-	-	100	-	คณะทำงาน Enablers กฟก.3 ด้านที่ 4			

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายไตรมาส				12. หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท)		
				ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม
<u>แผนงานที่ 4</u> การยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	**4.1 มาตรฐานด้านการให้บริการ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการขอใช้ไฟฟ้าและยกระดับการให้บริการ** **มาตรฐานด้านการให้บริการ** / **พื้นที่** / **ระยะเวลาดำเนินการ** กรณีไม่ต้องมีการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติม — เขตชุมชน (เทศบาล) — 1 วันทำการ กรณีไม่ต้องมีการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติม — นอกเขตชุมชน — 3 วันทำการ กรณีต้องมีการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติม **ระยะทางไม่เกิน 140 เมตร** — เขตชุมชน — 10 วันทำการ <u>เป้าหมาย</u> - ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - กบล.(ก๓) สรุปรายงานผล พร้อมจัดส่งรายงานให้ ฝง.ภ.(กต) ภายใน 5 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กบล.(ก๓) ผบค.	ร้อยละ ผลดำเนินการ	90 100	90	90	90	กบล.(ก๓) กฟส.ดมข.			
	4.2 การขอรับรองศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) 4.2.1 การรักษามาตรฐาน สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check จาก สปน. และตามแผนงานตรวจประเมินภายในหน่วนงาน (Internal Audit) - กฟฟ. ที่เคยผ่านการรับรองและยังอยู่ในระยะเวลาการรับรองมาตรฐาน GECC - กฟส.ขนาด L/M ที่เคยผ่านการรับรองมาตรฐาน GECC แต่ไม่ได้สมัครรับรองเพื่อต่ออายุ <u>เป้าหมาย</u> - แต่งตั้งคณะทำงานตรวจประเมินภายใน (Internal Audit) เพื่อรักษามาตรฐานตามเกณฑ์ GECC ภายในเดือน ม.ค. 2568 - ดำเนินการตรวจประเมินภายใน (Internal Audit) ตามแผนงานที่กำหนด ภายในเดือน ก.ย. 2568 - รายงานสรุปผลการดำเนินงาน ภายในไตรมาสที่ 4	คณะทำงาน GECC	ร้อยละ	30	30	30	10	คณะทำงาน GECC (Internal Audit)			
	4.2.2 เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) <u>เป้าหมาย</u> - กฟส.ขนาด L/M ที่ยังไม่เคยสมัครหรือไม่เคย ผ่านการรับรองฯ จะต้องสมัครและผ่านการรับรองมาตรฐานฯ ภายในปี 2568-2569 - กฟส.ขนาด L/M ที่เคยได้รับการรับรองฯ จาก สปน. ให้สมัครต่ออายุในปี 2568 กฟก.3 = 6 แห่ง	คณะทำงาน GECC	ร้อยละ	33.33	33.33	33.33	- -	คณะทำงาน GECC			

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายไตรมาส				12. หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท)		
				ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม
<u>แผนงานที่ 5</u> การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)	**5.1 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าและวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้**										
	5.1.1 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen - กฟส.ขนาด L/M/S ประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 (ที่กดประเมิน 1, 2) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback - กฟส.ขนาด L/M/S นำผลวิเคราะห์การประเมินฯ ของลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข - กฟส.ขนาด L/M/S รายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ และแจ้งให้ กบล. ทราบภายใน 5 วัน หลังสิ้นไตรมาส <u>เป้าหมาย</u> - สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟส.ขนาด L/M/S ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด - กบล.(ก๓) ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวมของ กฟก.3 ภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส - กดส. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส หมายเหตุ : Front Manager กฟส. เป็นผู้ดำเนินงาน และบันทึกข้อมูล ลงในโปรแกรม Customers' Smile Feedback	กบล.(ก๓) ผบค.	ร้อยละ ผลดำเนินการ	25 25	25	25	25	กบล.(ก๓) กดส.(ก๓) กฟส.ดมข.			
	5.1.2 การรวบรวมเสียงของลูกค้าจากช่องทาง 4 กลุ่ม (กลุ่มดิจิทัล กลุ่มภายภาพ กลุ่มการสำรวจ และกลุ่มอื่นๆ) <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ. บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการไม่ได้ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง - กบล.(ก๓) รวบรวมเสียงของลูกค้า จากระบบ PEA VOC System และจัดส่งให้ ฝงภ.(กต) ภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส	กบล.(ก๓) ผบค.	ร้อยละ ผลดำเนินการ	25 25	25	25	25	กบล.(ก๓) กฟส.ดมข.			
<u>แผนงานที่ 6</u> พัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	**6.1 การจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง** 6.1.1 ฐานข้อมูลลูกค้า High Value เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานขอขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย <u>เป้าหมาย</u> - ฐานข้อมูลลูกค้า High Value ที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง ภายใน ม.ค.-ก.พ. 68	กบล.(ก๓)	ร้อยละ	100	-	-	-	กบล.(ก๓)			





8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายไตรมาส				12. หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท)		
				ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม
	6.1.2 ฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา **<u>เป้าหมาย</u> จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้** - ฐานข้อมูลลูกค้าที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา ปี 2566-2567 - ฐานข้อมูลลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA	กบล.(ก๓)	ร้อยละ	100	-	-	-	กบล.(ก๓)			
	6.2 การใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง 6.2.1 การดำเนินการธุรกิจงานขอขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายโดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า High Value **<u>เป้าหมาย</u>** - จัดทำแผนการให้บริการลูกค้าและนำเสนอข้อมูลการให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง - กบล.(ก๓) รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส **หมายเหตุ : ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 6.1.1**	ผบค.	ร้อยละ ผลดำเนินการ	25 25	25	25	25	กบล.(ก๓) กฟส.ดมข.			
	6.2.2 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมุ่งเน้นลูกค้า 2 กลุ่ม ดังนี้ (1) ลูกค้ารายเดิม (ที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา) ทุกราย (2) ลูกค้ารายใหม่ (ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA) ร้อยละ 20 **<u>เป้าหมาย</u>** - จัดทำแผนการให้บริการลูกค้าและนำเสนอข้อมูลการให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง - กบล.(ก๓) รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส **หมายเหตุ :** - ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 6.1.2 - สามารถดำเนินการปรับแผนการเข้าพบลูกค้าได้ตามความเหมาะสม	ผบค.	ร้อยละ ผลดำเนินการ	25 25	25	25	25	กบล.(ก๓) กฟส.ดมข.			
	6.3 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับและข้อร้องเรียนมาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน <u>เป้าหมาย</u> - กฟส.ขนาด L/M/S จัดทำแผนทบทวนปรับปรุงกระบวนการทำงานและรายงานผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้าน'ผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน ตามช่องทางที่กำหนด ให้ กบล.(ก๓) หลังสิ้นไตรมาส - กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ในภาพรวมของ กฟก.3 ภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส	กบล.(ก๓) ผบค.	ร้อยละ ผลดำเนินการ	25 25	25	25	25	กบล.(ก๓) กฟส.ดมข.			

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายไตรมาส				12. หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท)		
				ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม
	6.4 จัดทำแผนการนำเสนอการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง การซื้อต่อยอด (Up selling) และการซื้อต่อเนื่อง (Cross selling) แก่ลูกค้ารายสำคัญจากการดำเนินการตามกระบวนการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ **<u>เป้าหมาย</u>** ร้อยละความสำเร็จของกิจกรรมที่ (1)-(4) (1) กฟก. 1,2,3 กฟต.1,2,3 จัดทำแผนการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ของกลุ่มลูกค้า กฟก.3 จำนวนลูกค้าที่เข้าพบ 480 ราย (2) กฟก. 1,2,3 กฟต.1,2,3 เข้าพบเพื่อเสนอราคา และลูกค้าที่สงนามในสัญญาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 10 ของจำนวนลูกค้าที่เข้าพบเพื่อเสนอการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่องฯ (3) กฟส.ขนาด L/M/S รายงานผลการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่องฯ ทุกครั้งที่มีความคืบหน้าของสถานะงาน ตาม Google sheet (Sale Tracking) จัดส่ง กบล. ภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส (4) กฟก.1,2,3 กฟต.1,2,3 รายงานสรุปผลการดำเนินงานการนำเสนอการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง (ลูกค้ารายใหม่, การซื้อต่อยอด (Up selling) และการซื้อต่อเนื่อง (Cross Selling) ตามแบบฟอร์ม Sale-NCS-001 จัดส่ง ฝงภ.(กต.) ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส และ ฝงภ.(กต.) สรุปภาพรวมผลการดำเนินงาน ภายในวันที่ 20 ของเดือนถัดไปหลังสิ้นไตรมาส	กบล.(ก๓) ผบค.	ร้อยละ ผลดำเนินการ	100 100				กบล.(ก๓) กฟส.ดมข.			

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายไตรมาส				12. หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท)		
				ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม
<u>แผนงานที่ 7</u> การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน	**7.1 การบริหารจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิผลและประสิทธิภาพเพื่อยกระดับการให้บริการที่ดีของ กฟภ. ลดความไม่พึงพอใจและเพิ่มความ**										
	7.1.1 การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้	กบล.(ก๓)	ร้อยละ	100	100	100	100	กบล.(ก๓)			
	(1) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) โดยรวม	ผบค.	ผลดำเนินการ	100				กฟส.ดมข.			
	- ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วันทำการ (ร้อยละ 100)										
	- ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วัน (ร้อยละ 100)										
	- ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 15 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100)										
	- ข้อร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน (IA/IR chat) ภายใน 24 ชั่วโมง (ร้อยละ 100)										
	(2) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) กลุ่มบริการทั่วไป (คุณภาพไฟฟ้า+การให้บริการ)		ผลดำเนินการ	100							
	- การปิดข้อร้องเรียน ภายใน 20 วัน (ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95)										
	(3) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) กลุ่มที่ต้องเร่งรัดแก้ไข		ผลดำเนินการ	100							
	(พฤติกรรมพนักงาน+การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า+การถูกงดจ่ายไฟฟ้า)										
	- การปิดข้อร้องเรียน ภายใน 10 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80)										
	(4) ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข		ผลดำเนินการ	100							
	- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟภายใน 5 วัน (ร้อยละ 100)										
	<u>เป้าหมาย</u>										
	- ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามค่าเป้าหมาย และจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกไตรมาส										
	7.2 การจัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า	กบล.(ก๓)	ครั้ง	1	1	1	1	กบล.(ก๓)			
	<u>เป้าหมาย</u>	ผบค.	ผลดำเนินการ	1				กฟส.ดมข.			
	- กฟส.ขนาด L/M/S จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า และสรุปรายงานผลจัดส่ง กบล.(ก๓) หลังสิ้นไตรมาส										
<u>แผนงานที่ 8</u> แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาฐานข้อมูลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนการให้บริการลูกค้า	**8.1 ทบทวนรายชื่อลูกค้ารายสำคัญ และแผนตามกระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) ให้สอดคล้องตามค่าเป้าหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลลูกค้า**	กบล.(ก๓)	ร้อยละ	100	100	100	100	กบล.(ก๓)			
	<u>เป้าหมาย</u>										
	- ทบทวนและขออนุมัติรายชื่อลูกค้ารายสำคัญภายในเดือน ม.ค. 2568										
	- จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญ ลงในโปรแกรม Digital CRM ให้เป็นปัจจุบัน										

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายไตรมาส				12. หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท)		
				ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม
	8.2 ดำเนินการตามแผนงาน กระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management)(โปรแกรม Power BI Dashboard PM/CM) ตามที่ลูกค้าร้องขอ <u>เป้าหมาย</u> การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - ลูกค้ากลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 ของข้อมูลตามข้อ 8.1 กฟก.3 จำนวน 45 ราย - ลูกค้ากลุ่ม Star ร้อยละ 100 ของข้อมูลตามข้อ 8.1 (โปรแกรม Power BI Dashboard หัวข้อ สัญญาซื้อขายไฟฟ้า) - ลูกค้ากลุ่ม Status ร้อยละ 100 ของข้อมูลตามข้อ 8.1 กฟก.3 จำนวน 434 ราย	กบล(กง) กฟส.(L,M)	ร้อยละ	25	25	25	25	กบล(กง) กฟส.(L,M)			
	8.2.2 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ (Relation Building Activity : RBA) <u>เป้าหมาย</u> การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 - กลุ่ม Status ร้อยละ 100 - กลุ่ม Streamline ร้อยละ 40	กบล(กง) กฟส.(L,M)	ร้อยละ	25	25	25	25	กบล(กง) กฟส.(L,M)			
	8.3 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยผู้บริหาร และกำหนดวัตถุประสงค์การเยี่ยมเยือนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจนพร้อมบันทึกผลการเยี่ยมในโปรแกรม Digital CRM **<u>เป้าหมาย</u>** - เยี่ยมเยือนโดย ผชก.กฟข. : ไตรมาสละ 3 ราย - เยี่ยมเยือนโดย ผจก. CEO (กฟจ. ระดับ 12) : ไตรมาสละ 2 ราย - เยี่ยมเยือนโดย ผจก. CEO (กฟจ. ระดับ 11) : ไตรมาสละ 1 ราย - เยี่ยมเยือนโดย ผจก.กฟส.ขนาด L,M : ไตรมาสละ 6 ราย - เยี่ยมเยือนโดย ผจก.กฟส.ขนาด S : ไตรมาสละ 3 ราย **หมายเหตุ** : สามารถพิจารณารูปแบบการเยี่ยมเยือนลูกค้าได้ 2 รูปแบบ 1. รูปแบบ Onsite และ 2. รูปแบบ Online Meeting ผ่านระบบออนไลน์แพลตฟอร์มต่างๆ (ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 5 มกราคม 2567 ต่อท้ายหนังสือ กสธ.(สค) 1239/2566 ลว. 5 มกราคม 2567 อนุมัติปรับปรุงคู่มือการสร้างและการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า)	กบล.(กง) ผบค.	ร้อยละ ผลดำเนินการ	25 25	25	25	25	กบล.(กง) กฟส.ดมข.			

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายไตรมาส				12. หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท)		
				ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม
	8.4 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน <u>เป้าหมาย</u> กฟก.3 จำนวน 15 กฟฟ. หมายเหตุ : ปรับลดได้ตามความเหมาะสม โดยหลักเกณฑ์การจัดสัมมนาฯ ให้เป็นไปตามอนุมัติ ผวก.	กบล.(ก๓) กฟฟ. (L,M)	ร้อยละ	100				กบล.(ก๓) กฟฟ. (L,M)			
	8.5 การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ/มอบของที่ระลึกสำหรับจัดกิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ <u>เป้าหมาย</u> - กลุ่ม Strategic ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - กลุ่ม Star, Status ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม - กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ สำหรับลูกค้าพิจารณาตามความเหมาะสม	กบล.(ก๓) กฟฟ. (L,M)	ร้อยละ	25	25	25	25	กบล.(ก๓) กฟฟ. (L,M)			
	8.6 การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า, ขยายเขตระบบไฟฟ้าและการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น <u>เป้าหมาย</u> รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน ทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์มรายงาน BOI CRM-NCS-002)	กบล.(ก๓) กฟฟ. (L,M)	ร้อยละ	25	25	25	25	กบล.(ก๓) กฟฟ. (L,M)			

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายไตรมาส				12. หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท)		
				ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม
<u>แผนงานเพิ่มเติม กฟก.๓</u>											
ประกอบด้วย ๑ แผนงาน ๘ กิจกรรม	**1. ขยายผลการใช้งานระบบ PEA Privilege**	กบล.(ก๓)	ครั้ง	3	3	3	3	กบล.(ก๓)			
	<u>เป้าหมาย</u>	กฟส. (L,M)						กฟส. (L,M)			
	- กฟส. (L,M) เชิญชวนให้ลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ารายใหญ่ ลงทะเบียนการใช้งาน PEA Privilege ผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น Facebook, Line Group เป็นต้น อย่างน้อย **<u>เดือนละ 1 ครั้ง</u>**										
	2. การโอนเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า (P9)	กบล.(ก๓)	ร้อยละ	100	100	100	100	กบล.(ก๓)			
	<u>เป้าหมาย</u>	ผบค.	ผลดำเนินการ	100				กฟส.ดมข.			
	- กฟส. (L,M,S) ดำเนินการโอนเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟ ประเมินคำร้องขอโอนเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ **ร้อยละ 100**										
	3. การบริหารจัดการข้อมูลการติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย	กบล.(ก๓)	ร้อยละ	100	100	100	100	กบล.(ก๓)			
	<u>เป้าหมาย</u>	ผบค.	ผลดำเนินการ	100				กฟส.ดมข.			
	- กฟส. (L,M,S) บันทึกข้อมูลการติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายตาม SLA **ครบถ้วน100%**										
	4. การติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายขนาดรวมกันไม่เกิน 250 kVA (ภายใน 35 วันทำการ)	กบล.(ก๓)	ร้อยละ	100	100	100	100	กบล.(ก๓)			
	<u>เป้าหมาย</u>	ผบค.	ผลดำเนินการ	100				กฟส.ดมข.			
	- กฟส. (L,M,S) ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายขนาดรวมกันไม่เกิน 250 kVA ร้อยละ **100**										
	5. การติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายขนาดรวมกันเกิน 250 kVA (แต่ไม่เกิน 2000 kVA) (ภายใน 55 วันทำการ)	กบล.(ก๓)	ร้อยละ	100	100	100	100	กบล.(ก๓)			
		ผบค.	ผลดำเนินการ	100				กฟส.ดมข.			
	<u>เป้าหมาย</u>										
	- กฟส. (L,M,S) ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายขนาดรวมกันเกิน 250 kVA (แต่ไม่เกิน 2000 kVA) **ร้อยละ 100**										
	6. การรับคำร้องประเภทขอใช้ไฟใหม่ผ่านระบบ ICS เทียบกับคำร้องทั้งหมด (SAP)	กบล.(ก๓)	ร้อยละ	≥95	≥95	≥95	≥95	กดส.(ก๓)			
	<u>เป้าหมาย</u>	ผบค.	ผลดำเนินการ					กฟส.ดมข.			
	- กฟส. (L,M,S) ดำเนินการรับคำร้องประเภทขอใช้ไฟใหม่ผ่านระบบ ICS **ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95**										
	- กดส.(ก3) สรุปรายงานผลทุกไตรมาส										

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายไตรมาส				12. หน่วยงานหลัก	13. งบประมาณ (ล้านบาท)		
				ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม
<u>แผนงานเพิ่มเติม กฟก.๓</u>											
ประกอบด้วย ๑ แผนงาน ๘ กิจกรรม	**7. ความถูกต้องในการบันทึกข้อมูลหมายเลขบัตรประชาชน เทียบกับจำนวนหมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า (CA.2000) ทั้งหมด**	กบล.(ก๓)	เดือน	ม.ค.-ก.พ. 68				กดส.(ก๓)			
		ผบค.	ผลดำเนินการ	ม.ค.-ก.พ. 68				กฟส.ดมข.			
	<u>เป้าหมาย</u>										
	- กฟส.(L,M,S,XS) ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอคัดสำเนาเลขบัตรประชาชนจากทะเบียนราษฎร์ให้แล้วเสร็จ ภายใน ม.ค.-ก.พ. 2568		ร้อยละ		90						
			ผลดำเนินการ								
	- กฟส.(L,M,S,XS) ดำเนินการตรวจสอบและบันทึกข้อมูลหมายเลขบัตรประชาชนให้ถูกต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ให้แล้วเสร็จภายใน เม.ย. 2568										
	- กดส.(ก3) สรุปรายงานผลหลังสิ้นไตรมาส 2										
	8. PEA บริการระดับ "Platinum Service" งานติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายภายใน 10 วันทำการ	กบล.(ก๓)	เดือน	ก.พ. 2568				กบล.(ก๓)			
		ผบค.	ผลดำเนินการ	ก.พ.-68				กฟส.ดมข.			
	<u>เป้าหมาย</u>										
	- กฟส.(L,M,S) ออกแบบและจัดทำระบบกำกับติดตามการให้บริการแบบ Platinum Service ภายในหน่วยงานตนเองให้แล้วเสร็จ **ภายใน ก.พ. 2568**										