

## แผนปฏิบัติการประจำปี 2567 กฟส.ลากหูย่า

มุ่งมั่ง : Customer

**1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์**

- SO2 พัฒนาระบบจ้าหน่ายที่มีประสิทธิภาพ  
ซึ่งอิ่มตัวและยังคงติดต่ออย่างต่อเนื่อง
- (Smart Grid) เพื่อเป็นผู้นำระบบไฟฟ้าของประเทศไทย  
ความพึงพอใจแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

**2. กลยุทธ์ระดับองค์กร**

- SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ  
New Normal (Digital Customer Experience)

**3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)**

- Net Promoter Score ของลูกค้าที่ใช้บริการผ่าน Digital Channel  
ของ กฟภ.
- ความพึงพอใจของการให้บริการออนไลน์ผ่าน e-Service และ  
Pea Smart Plus
- ความพึงพอใจรักษากลุ่มลูกค้า
  - : กลุ่มลูกค้ารายย่อย
  - : กลุ่มลูกค้ารายใหญ่
  - : กลุ่มลูกค้าธุรกิจ
  - : กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ
- จำนวนผู้สมัครใช้บริการ e-Bill
- จำนวนผู้สมัครใช้งาน Pea Smart Plus
- ร้อยละของจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ Pea Shop ที่ปิดให้บริการ  
เทียบกับจำนวน Pea Shop ตามเป้าหมายที่ต้องการให้บริการ
- 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%
- ไม่ต้องกว่า 4.5 ล้านราย
- ร้อยละ 100
- ระดับ 5

**5. กลยุทธ์ระดับสายงาน**

- SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ  
New Normal (Digital Customer Experience)

**6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)**

- ความพึงพอใจรักษากลุ่มลูกค้าของสายงานภาคกลางและได้

**7. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)**

- ร้อยละ 100

**8. แผนงาน / โครงการ / งาน  
(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)****9. แผนปฏิบัติ  
(ระบุจุดรวมหลักที่ร่วมกันในเป้าหมาย)  
(Activities / Action Steps)****ผลดำเนินงาน  
โดยผลลัพธ์ 1/2567  
สถานะสมเต็ม ม.ค. - มี.ค. 2567****ผลดำเนินงานสะสม  
โดยผลลัพธ์ 1/2567  
สถานะสะสมเดือน ม.ค. - มี.ค. 2567****10. แผนที่รับผิดชอบ****แผนงานที่ 1 การยกระดับมาตรฐานคุณภาพ  
การให้บริการ**

มาตรฐานด้านการให้บริการ	พื้นที่	ระยะเวลาดำเนินการ
การมีน้ำดื่มที่สะอาดด้วยมาตรฐานที่ดี/บริเวณรอบบ้านที่ดี ให้พื้นที่เพิ่มเติม	เขตชุมชน (เทศบาล)	1 วันทำการ
การมีน้ำดื่มที่สะอาดด้วยมาตรฐานที่ดี/บริเวณรอบบ้านที่ดี ให้พื้นที่เพิ่มเติม ระยะทางไม่เกิน 140 เมตร	นอกเขตชุมชน	3 วันทำการ
<b>เป้าหมาย</b>		
- กฟภ.ชั้น 2-3, กฟภ.ขนาด L/M/S(โครงสร้างใหม่) และ กฟภ. ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด <b>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b>		
- กบล.(ก3) สรุประยงานผล พร้อมจัดส่งรายงานให้ ผสภ.(กต) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส		

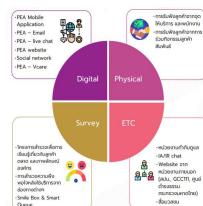
กรณีเมืองท่องเที่ยวขนาดใหญ่/บริเวณรอบบ้านที่ดี เขตชุมชน : ระยะเวลาดำเนินการตามเป้าหมาย 1 วันทำการ ระยะเวลาดำเนินการ 1.15 วัน
ระยะเวลาดำเนินการ คิดเป็นร้อยละ 84.62
เขตชุมชน : ระยะเวลาดำเนินการตามเป้าหมาย 1 วันทำการ ระยะเวลาดำเนินการ 1 วัน
ระยะเวลาดำเนินการ คิดเป็นร้อยละ 100
กรณีเมืองท่องเที่ยวขนาดใหญ่/บริเวณรอบบ้านที่ดี ระยะเวลาดำเนินการตามเป้าหมาย 10 วันทำการ กฟภ.ลากหูย่า ไม่มีดำเนินการ

กรณีเมืองท่องเที่ยวขนาดใหญ่/บริเวณรอบบ้านที่ดี เขตชุมชน : ระยะเวลาดำเนินการตามเป้าหมาย 1 วันทำการ ระยะเวลาดำเนินการ 1.15 วัน
ระยะเวลาดำเนินการ คิดเป็นร้อยละ 84.62
เขตชุมชน : ระยะเวลาดำเนินการตามเป้าหมาย 1 วันทำการ ระยะเวลาดำเนินการ 1 วัน
ระยะเวลาดำเนินการ คิดเป็นร้อยละ 100
กรณีเมืองท่องเที่ยวขนาดใหญ่/บริเวณรอบบ้านที่ดี ระยะเวลาดำเนินการตามเป้าหมาย 10 วันทำการ กฟภ.ลากหูย่า ไม่มีดำเนินการ

**ผบต.กฟภ.ลากหูย่า**

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผลดำเนินงาน ไตรมาสที่ 1/2567 สถานะสมเดือน ม.ค. - มี.ค. 2567	ผลดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1/2567 สถานะสมเดือน ม.ค. - มี.ค. 2567	10. แผนที่รับผิดชอบ
<b>แผนงานที่ 1 การยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ (ต่อ)</b>	<p>1.2 การขอรับรองศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)</p> <p>1.2.1 การวัดคุณภาพฐาน สำาร์บ กพฟ. ที่กานการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว เพื่อประเมินรอรับการตรวจแบบ Surprise Check จาก สปน. และตามแผนงานตรวจสอบประเมินภายในหน่วยงาน (Internal Audit)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กพฟ. ที่เคยผ่านการรับรองและขึ้นทะเบียนของศูนย์ราชการสะดวก GECC</li> <li>- กพฟ. ชั้น 2-3, กพส.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่) ที่เคยผ่านการรับรองมาตรฐาน GECC ให้แก่ได้แล้วรับรองเพื่อต่ออายุ <b>เป้าหมาย</b></li> <li>- กบล.(ก3) แต่ตั้งคณิตจำนวนตรวจสอบประเมินภายใน (Internal Audit) เพื่อวัดคุณภาพฐานตามเกณฑ์ GECC <b>ภายใน กพ. 2567</b></li> <li>- ดำเนินการตรวจสอบประเมินภายใน (Internal Audit) ตามแผนงานที่กำหนด <b>จำนวน 34 แห่ง</b> <b>ภายใน เมม. - 16 กพ. 2567</b></li> <li>กพฟ. ชั้น 2-3 จำนวน 4 แห่ง (บป., กจ., ดบ. และ พพฟ.)</li> <li>กพส. ขนาด L/S/XS (โครงสร้างใหม่) จำนวน 5 แห่ง (สค., อวน., บวน., คดล. และ กล.)</li> <li>กพส. จำนวน 15 แห่ง (บปม., ศปจ., สช., ทมง., พหน., ทบค., ทก., ดช., หร., ลช., คดม., นบุช., สนพ., คก. และ คอมช.)</li> <li>กพส. จำนวน 10 แห่ง (นบช., ดสส., หกจ., สขบ., ศช., หรน., สสง., ทคก., หปร. และ บง.)</li> <li>- คณิตทำงานฯ (Internal Audit) รายงานสรุปผลการดำเนินงาน <b>ภายใน ตค. 2567</b></li> <p>1.2.2 เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)</p> <p><b>เป้าหมาย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กพฟ. ชั้น 2-3, กพส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กพส. ที่ยังไม่เคยมีครบรอบไม่เคยผ่านการรับรองฯ จำนวน 1 แห่ง (นพส.ดจ.)</li> <li>หมายเหตุ : สำาร์บ กพฟ., กพช. ให้ กพฟ. ที่จำความความร้อนของกพฟ.ในสังกัด ตามความเหมาะสม เช่น อาคารชั้น อยู่ระหว่างก่อสร้างอาคารลิฟต์น้ำหนัก เป็นต้น</li> <li>- กพฟ. ชั้น 2-3, กพส.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่) ที่เคยได้รับการรับรองฯ จาก สปน.</li> <li>ให้สิ้นสุดต่ออายุในปี 2567 <b>จำนวน 12 แห่ง ต่อปี</b></li> <li>กพฟ. ชั้น 2-3 จำนวน 9 แห่ง (นบช., สน., สรพ., นช., อพง., กพส., บล., บพค. และ ทมก.)</li> <li>กพส. ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) จำนวน 3 แห่ง (สค2, คกช. และ กพบ.)</li> <li>- กพฟ. ที่มีครองอัตราร่องฯ ลั่งกรีดสัคไว้ใหม่และต่ออายุ ในปี 2567</li> <p><b>จะต้องผ่านการติดกรองในอัตราร้อยละ 100 และได้รับการรับรองจาก สปน. ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80</b></p> <li>กพฟ. ชั้น 2-3 จำนวน 9 แห่ง (นบช., สรพ., นช., อพง., กพส., บล., บพค. และ ทมก.)</li> <li>กพส. ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) จำนวน 3 แห่ง (สค2, คกช. และ กพบ.)</li> <li>กพส. จำนวน 1 แห่ง (นพส.ดจ.)</li> </ul> </ul>			<p>คณิตทำงานฯ (Internal Audit) (เสขา กบล.(ก3)) กพฟ. ที่ยังไม่ได้รับรองฯ</p> <p>คณิตทำงานฯ</p>

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบบจัดการลูกค้าเพื่อปรับเปลี่ยนหน้าที่เป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผลดำเนินงาน ไตรมาสที่ 1/2567 สถานะสมเดือน ม.ค. - มี.ค. 2567	ผลดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1/2567 สถานะสมเดือน ม.ค. - มี.ค. 2567	10. แผนที่รับผิดชอบ
<b>แผนงานที่ 2 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูล ในเชิงทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหาร จัดการ (Data Driven Execution)</b>	<p>2.1 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามวัตถุประสงค์ในการรับฟังเสียงของลูกค้าและวิธีปฏิบัติงาน การรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้</p> <p>2.1.1 การติดตามข้อมูลป้อนข้อเสนอจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจ แบบบันได (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟฟ.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่) และ กฟฟ. ประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจต่อกว่าระดับ 3 (ทึบค่าประเมิน 1, 2) โดยใช้ข้อมูลมาโปรแกรม Customers' Smile Feedback</li> <li>- กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟฟ.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่) และ กฟฟ. นำผลลัพธ์ที่ประเมินมาข้อมูลลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจต่อกว่าระดับ 3 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข</li> <li>- กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟฟ.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่) และ กฟฟ. รายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ และแจ้งให้ กบก.(ก3) ทราบภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส <b>เป้าหมาย</b></li> <li>- สัดส่วนการกดประเมินเพื่อบอกเจ้าหน้าที่พัฒนา กฟฟ.ชั้น 2-3 , กฟฟ.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่) และ กฟฟ. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด</li> <li>- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่น้อยกว่า 4.4859</li> <li>- กบก.(ก3) ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ ในการประชุมของ กฟฟ.กช.ใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส</li> <li>- กบก.(ก3) รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ <b>ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส</b></li> </ul> <p>หมายเหตุ : Front Manager กฟฟ. เป็นผู้ดำเนินงาน และบันทึกข้อมูล ลงโปรแกรม Customers' Smile Feedback</p>	<p>- กฟฟ.ลากดหยา ดำเนินการประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์ สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจต่อกว่าระดับ 3 จำนวน 0 ราย (สถานะ มี.ค.67)</p> <p>- กฟฟ.ลากดหยา ดำเนินการประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์ สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจต่อกว่าระดับ 3 จำนวน 0 ราย (สถานะ มี.ค.67)</p> <p>- จำนวนคิวทั้งหมด 4,435 ราย</p> <p>- กบประเมินความพึงพอใจ 3,124 ราย</p> <p>- สัดส่วนการกดประเมินความพึงพอใจร้อยละ 70.44</p> <p>- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.95</p>		ผบด.กฟฟ.ลากดหยา ผบด.กฟฟ.ลากดหยา FM
<b>แผนงานที่ 2 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูล ในเชิงทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหาร จัดการ (Data Driven Execution) (ต่อ)</b>	<p>2.1.2 การรวบรวมเสียงของลูกค้าจากช่องทาง 4 กลุ่ม (กลุ่มดิจิทัล กลุ่มกายภาพ กลุ่มการสำรวจและกลุ่มอื่นๆ)</p> <p><b>เป้าหมาย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟฟ.ขนาด L/M/S, กฟฟ. บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการไม่ได้ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง</li> <li>- กบก.(ก3) รวบรวมเสียงของลูกค้า จากระบบ PEA VOC System และจัดส่งให้ ฝก.(กต) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส</li> </ul> <p>2.2 ตัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่อุตสาหกรรม ทั้งของรัฐและเอกชน โดยดำเนินการตรวจสอบ และวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้า ในสถานไฟฟ้าที่ตั้งอยู่ในพื้นที่อุตสาหกรรม ทั้งของรัฐและเอกชน วิเคราะห์หนัก แน่น และปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมจัดทำรายงานเพื่อรับความต้องการให้กับลูกค้า <b>เป้าหมาย</b> กฟฟ.3 จำนวน 2 สถานี</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สถานีสินลักษณ์ (นิคมสินลักษณ์) กฟฟ.กช.</li> <li>- สถานีไฟฟ้าท่าทราย 1 (นิคมสมุทรสาคร) กฟฟ.สศ.</li> </ul>			ผบด.กฟฟ.ลากดหยา กบก.(ก3),



8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักหรือร่วมร่วมกันหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)			10. แผนที่รับผิดชอบ
<b>แผนงานที่ 3 พัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจที่ยั่งยืน</b>	<p>3.1 การจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจที่ยั่งยืน</p> <p>3.1.1 ฐานข้อมูลลูกค้า High Value เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานของขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงและประรำย เป้าหมาย กบด.(ก3) จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้            - ภายใน ม.ค. - ก.พ. 2567            - ฐานข้อมูลลูกค้า High Value ที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง</p> <p>3.1.2 ฐานข้อมูลลูกค้า เสียการดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา เป้าหมาย กบด.(ก3) จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้            - ภายใน ม.ค. - ก.พ. 2567            - ฐานข้อมูลลูกค้าที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา ปี 2565-2566            - ฐานข้อมูลลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA            - (เพิ่มเติม) ฐานข้อมูลลูกค้าที่ใช้บริการแก้ไขไฟฟ้าตัดข้อง ปี 2566 (ครั้งต่อไป)            - (เพิ่มเติม) ฐานข้อมูลลูกค้าปี 2566 ที่มีค่าปรับ PF. เมื่อจากการใช้ kvar เกินร้อยละ 61.97 ของกำลังไฟฟ้าจริงสูตร มากกว่า 10,000 บาท/เดือน</p> <p>3.2 การใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจที่ยั่งยืน</p> <p>3.2.1 การดำเนินการธุรกิจงานของขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงและประรำย โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า High Value เป้าหมาย            - กพฟ.ทั้ง 2-3. ขนาด L/M/S จัดทำแผนการให้บริการลูกค้าและนำเสนอเสนอข้อมูลการให้บริการธุรกิจที่ยั่งยืน            - กบด.(ก3) ติดตามผลการดำเนินงานและรายงานผลการดำเนินงาน ภายในรายสัปดาห์ : ฐานข้อมูลลูกค้า ตามกิจกรรมที่ 3.1.1</p> <p>3.2.2 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยยุบเน้นลูกค้า 4 กลุ่ม ดังนี้            (1) ลูกค้ารายเดียว (ที่อยู่ใช้บริการบำรุงรักษา) ทุกราย            (2) ลูกค้ารายใหม่ (ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA) ร้อยละ 20            (3) (เพิ่มเติม) ลูกค้าที่ใช้บริการแก้ไขไฟฟ้าตัดข้อง ปี 2566 (ครั้งต่อไป) ทุกราย            (4) (เพิ่มเติม) ลูกค้าที่มีค่าปรับ PF. เมื่อจากการใช้ kvar เกินร้อยละ 61.97 ของกำลังไฟฟ้าจริงสูตร มากกว่า 10,000 บาท/เดือน ทุกราย เป้าหมาย            - กพฟ.ทั้ง 2-3. ขนาด L/M/S จัดทำแผนการให้บริการลูกค้าและนำเสนอเสนอข้อมูลการให้บริการธุรกิจที่ยั่งยืน            - กบด.(ก3) ติดตามผลการดำเนินงานและรายงานผลการดำเนินงาน ภายในรายสัปดาห์ :            - ฐานข้อมูลลูกค้า ตามกิจกรรมที่ 3.1.2            - กพฟ.ทั้ง 2-3. กพ.ขนาด L/M (โครงสร้างใหญ่) และ กพ. สามารถดำเนินการปรับแผนการเข้าพบลูกค้าได้ตามความเหมาะสม</p>			กบด.
<b>8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)</b>	<b>9. แผนปฏิบัติ</b> (ระบุกิจกรรมหลักหรือร่วมร่วมกันหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	<b>ผลดำเนินงาน</b> ได้มีผลที่ 1/2567 สถานะสะสมเดือน ม.ค. - มี.ค. 2567	<b>ผลดำเนินงานสะสม</b> ได้มีผลที่ 1/2567 สถานะสะสมเดือน ม.ค. - มี.ค. 2567	<b>10. แผนที่รับผิดชอบ</b>
<b>แผนงานที่ 3 พัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจที่ยั่งยืน (ก)</b>	<p>3.3 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลลูกค้าและข้อมูลเรื่องภาระงาน รับปรุงรักษาเพื่อปรับปรุงการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน</p> <p>เป้าหมาย            - กพฟ.ทั้ง 2-3. กพ.ขนาด L/M/S และ กพ. ก. จัดทำแผนบททวนปรับปรุงกระบวนการทำงาน และรายงานผลการทดสอบเรื่องของลูกค้าในด้านลักษณะที่บริการ/สนับสนุน ตามช่องทางที่กำหนดจากระบบ PEA-VOC System ให้ กบด.(ก3) ทราบ ภายใน 10 วันหลังสืบไปตามปก            - กบด.(ก3) ติดตาม และรายงานสรุปผล ในการพร้อมของ กพ.ก. ภายใน 15 วันหลังสืบไปตามปก</p>	กพ.ส.ลากดหยา จัดทำแผนบททวนปรับปรุงการทำงานและรายงานผล ผ่านลิงค์ <a href="https://drive.google.com/drive/folders/10drbWov23YF-p3-aRqYFDz_oALr491a">https://drive.google.com/drive/folders/10drbWov23YF-p3-aRqYFDz_oALr491a</a>	กพ.ส.ลากดหยา จัดทำแผนบททวนปรับปรุงการทำงานและรายงานผล ผ่านลิงค์ <a href="https://drive.google.com/drive/folders/10drbWov23YF-p3-aRqYFDz_oALr491a">https://drive.google.com/drive/folders/10drbWov23YF-p3-aRqYFDz_oALr491a</a>	ผบด. กพ.ส.ลากดหยา FM

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมวิธีการหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผลดำเนินงาน ไตรมาสที่ 1/2567 สถานะสมเดือน ม.ค. - มี.ค. 2567	ผลดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1/2567 สถานะสมเดือน ม.ค. - มี.ค. 2567	10. แผนที่รับผิดชอบ
<b>แผนงานที่ 4 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการช้อร้องเรียน</b>	<p>4.1 กำรบริหารจัดการช้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประดิษฐ์ภาพเพื่อยกระดับการให้บริการที่ดีของ กฟผ. ลดความไม่สงบใจและเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า</p> <p>4.1.1 กำรเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการช้อร้องเรียน ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) กำรตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) โดยรวม <ul style="list-style-type: none"> <li>- ช้อร้องเรียนที่ໄປ ปิดได้ภายใน 30 วันทำการ (ข้อยก 100)</li> <li>- ช้อร้องเรียนที่ໄປ ปิดได้ภายใน 30 วัน (ร้อยละ 100)</li> <li>- ช้อร้องเรียนที่ໄປ ได้ได้ภายใน 15 วัน (ในเกณฑ์ช้อร้องเรียน ร้อยละ 90)</li> <li>- ช้อร้องเรียนสำคัญร่วงทั่ว (IA/R chat) ภายใน 24 ชั่วโมง (ร้อยละ 100)</li> </ul> </li> <li>(2) กำรตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) กลุ่มบริการที่ໄປ (คุณภาพไฟฟ้า+การให้บริการ+อื่นๆ) <ul style="list-style-type: none"> <li>- กำรปิดช้อร้องเรียน ภายใน 20 วัน (ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95)</li> </ul> </li> <li>(3) กำรตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) กลุ่มที่ต้องเร่งรัดแก้ไข <ul style="list-style-type: none"> <li>(พฤติกรรมหนังสัก+การจดหมาย/แจ้งค่าไฟฟ้า+การถูกงัดง่ายไฟฟ้า) <ul style="list-style-type: none"> <li>- กำรปิดช้อร้องเรียน ภายใน 10 วัน (ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80)</li> </ul> </li> <li>(4) ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิเสธตามเงื่อนไข <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตรวจสอบเรื่องติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าใน 5 วัน (ร้อยละ 100)</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> <p><b>เป้าหมาย</b> - ร้อยละความสำเร็จของภารกิจเป็นการบริหารจัดการช้อร้องเรียนให้เป็นไปตามค่าเป้าหมาย และจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกไตรมาส</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ข้อ (1) - (4) ให้บันทึกผลการดำเนินการลงในระบบ PEA-VOC System</li> </ul> <p>หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ</p>	กฟผ.ลากหมู้า ไม่มีพื้นที่ช้อร้องเรียน	กฟผ.ลากหมู้า ไม่มีพื้นที่ช้อร้องเรียน	ผบ.กฟผ.ลากหมู้า ผบ.กฟผ.ลากหมู้า ผบ.กฟผ.ลากหมู้า
	<p>4.1.2 กำรเพิ่มประสิทธิภาพการวางแผนเชิงป้องกันช้อร้องเรียน ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) จำนวนช้อร้องเรียนโดยรวม ลดลงร้อยละ 10 จากช้อร้องเรียน ในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน</li> <li>(2) จำนวนช้อร้องเรียนประเภททุกคิมรมพนักงาน ให้รักษาระดับจำนวนช้อร้องเรียน ไม่ให้เกินแหล่งที่เกิดขึ้นจริงปี 2566</li> <li>(3) จำนวนช้อร้องเรียน/ร้องขอ เพื่อไม่ไฟฟ้าใช้ ลดลงร้อยละ 50 จากช้อร้องเรียน/ร้องขอ ในช่วงเวลาเดียวกันของปี 2565</li> </ul> <p><b>เป้าหมาย</b> - ร้อยละความสำเร็จของภารกิจเป็นการบริหารจัดการช้อร้องเรียนให้เป็นไปตามค่าเป้าหมาย และจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกไตรมาส</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- บันทึกผลการดำเนินการลงในระบบ PEA-VOC System ทุกเรื่อง</li> </ul> <p>หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ</p>	กฟผ.ลากหมู้า ไม่มีพื้นที่ช้อร้องเรียน	กฟผ.ลากหมู้า ไม่มีพื้นที่ช้อร้องเรียน	ผบ.กฟผ.ลากหมู้า ผบ.กฟผ.ลากหมู้า ผบ.กฟผ.ลากหมู้า

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมวิธีการหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผลดำเนินงาน ไตรมาสที่ 1/2567 สถานะสมเดือน ม.ค. - มี.ค. 2567	ผลดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1/2567 สถานะสมเดือน ม.ค. - มี.ค. 2567	10. แผนที่รับผิดชอบ
<b>แผนงานที่ 4 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการช้อร้องเรียน (ต่อ)</b>	<p>4.2 กำรจัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันช้อร้องเรียนของลูกค้า</p> <p><b>เป้าหมาย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ภายนอก 2-3 ภายนอก L/M/S (โครงสร้างใหญ่) และ กฟผ. จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน ช้อร้องเรียนของลูกค้าและสรุปรายมาหากล่องไฟฟ้า (กรว) ภายใน 20 วันหลังสืบต่อรวมส.</li> <li>- ภายนอก วิเคราะห์ปัญหาช้อร้องเรียน (ด้านบริการ) จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน ช้อร้องเรียนของลูกค้า และอัปส์ ฝึกฯ ภายใน 20 วันหลังสืบต่อรวมส.</li> </ul>	กฟผ.ลากหมู้า จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันฯ ผ่านลิงค์ <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1ucomIStL5-rrma83PrcZWN9P854K2wK">https://drive.google.com/drive/folders/1ucomIStL5-rrma83PrcZWN9P854K2wK</a>	กฟผ.ลากหมู้า จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันฯ ผ่านลิงค์ <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1ucomIStL5-rrma83PrcZWN9P854K2wK">https://drive.google.com/drive/folders/1ucomIStL5-rrma83PrcZWN9P854K2wK</a>	ผบ.กฟผ.ลากหมู้า ผบ.กฟผ.ลากหมู้า ผบ.กฟผ.ลากหมู้า

แผนปฏิบัติการประจำปี 2567 กฟส.ลาดหญ้า  
มุ่งมั่ง : Customer

**1. วัสดุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์**  
 - SO2 พัฒนาระบบจัดหน่วยที่มีประสิทธิภาพ  
 เชือกอิเล็กทรอนิกส์โครงสร้างอิเล็กทรอนิกส์  
 (Smart Grid) เพื่อเป็นผู้นำระบบไฟฟ้าตอบสนอง  
 ความต้องการใช้พลังงานอย่างต่อเนื่อง

**2. กลยุทธ์ระดับองค์กร**  
 - SCM3 การรักษาฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) ที่มีความเสี่ยง

**3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)**  
 - ค่าความถูกพัน (Engagement score) ของลูกค้ารายสำคัญที่มีความเสี่ยง

**5. กลยุทธ์ระดับสายงาน**  
 - SCM3 การรักษาฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) ที่มีความเสี่ยง

**6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)**  
 - ค่าความถูกพัน (Engagement score) ของลูกค้ารายสำคัญที่มีความเสี่ยง

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมวิธีعملหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)			10. แผนกที่รับผิดชอบ
<b>แผนงานที่ 1 แผนงานรักษาความมั่นคงเพื่อรักษาฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และระบบ Digital CRM ไม่เสียบสมูน ภาระให้บริการลูกค้า</b>	<p>1.1 ทบทวนรายชื่อลูกค้ารายสำคัญ และแผนตามกระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) ให้สอดคล้องตามค่าเป้าหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลลูกค้า</p> <p>เป้าหมาย ทบทวนและขอรับการประเมิน KAMT ภายในเดือน 5.0.2566</p> <p>- แบบ (กร.) ทบทวนและขอรับการประเมิน KAMT ภายในเดือน 5.0.2566</p> <p>- แบบ 2-3 แบบขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่) จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญ ลงในโปรแกรม Digital CRM ให้เป็นปัจจุบัน</p> <p>1.2 ดำเนินการตามแผนงาน กระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management)</p> <p>1.2.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service : FMS) ตามที่ลูกค้าต้องขอ</p> <p>เป้าหมาย แบบ 2-3 แบบขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่) จัดการความเสี่ยงที่เกิดขึ้นกับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้</p> <p>- ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 48 ราย (ร้อยละ 100)</p> <p>- ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน 5 ราย (ร้อยละ 100)</p> <p>- ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน 355 ราย (ร้อยละ 100)</p> <p>1.2.2 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ (Relation Building Activity : RBA)</p> <p>เป้าหมาย แบบ 2-3 แบบขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่) จัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้</p> <p>- กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100</p> <p>- กลุ่ม Star ร้อยละ 100</p> <p>- กลุ่ม Status ร้อยละ 100</p> <p>- กลุ่ม Streamline ร้อยละ 40</p>			ผบค+C16:C37
				ผบค ผบด ผกบ
				ผบค

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมเปรียบเทียบ)  (Activities / Action Steps)			10. แผนกที่รับผิดชอบ
<b>แผนงานที่ 1 แผนงานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า</b> ฐานข้อมูลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนการให้บริการลูกค้า (ต่อ)	<p>1.2.3 พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication : COM) และบันทึกผลในโปรแกรม Digital CRM</p> <p><b>เป้าหมาย กฟฟ. ชั้น 2-3, กฟฟ.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่)</b> จัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น โภคบันทึกกับลูกค้า ล้วนๆ</li> <li>: ลูกค้ากลุ่ม Strategic, Star, Status จำนวน 1 ครั้ง/ปี/ราย/ไดร์มาส</li> <li>: ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 1 ครั้ง/ปี/ก.ญ./เดือน</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การมีส่วนร่วมของลูกค้าในการวางแผนงานที่มีผลกระทบโดยตรงกับลูกค้า เช่น แผนการดัดแปลงเพื่อปฏิบัติตาม เป็นต้น</li> <li>: ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง)</li> </ul> <p>หมายเหตุ : ปรับลดให้ตามความเหมาะสม</p> <p>1.3 การเรียบเรียงเนื้อหาลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในชั้นที่ห้าบริการของ SPP โดยผู้บริหาร และกำกับดูแลประสบการณ์ การซื้อขายอิเล็กทรอนิกส์และรายที่ซัดเจนพร้อมบันทึกผลการซื้อขายในโปรแกรม CRM Plus</p> <p><b>เป้าหมาย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ดูแล กฟฟ. หรือผู้แทน จำนวน 3 ราย/ไดร์มาส/กฟฟ.</li> <li>- ผู้ดูแล CEO จำนวน 2 ราย/ไดร์มาส/กฟฟ.</li> <li>- ผู้ดูแล กฟฟ. ชั้น 2-3 (โครงสร้างเดิม)/ ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) จำนวน 6 ราย/ไดร์มาส/กฟฟ.</li> <li>- ผู้ดูแล กฟฟ. (โครงสร้างเดิม)/ ขนาด S (โครงสร้างใหม่) จำนวน 3 ราย/ไดร์มาส/กฟฟ.</li> </ul> <p>หมายเหตุ : สามารถพิจารณาปรับเปลี่ยนอิเล็กทรอนิกส์และรายที่ซัดเจน 2 รูปแบบ</p> <p>1. รูปแบบ Onsite และ 2. รูปแบบ Online Meeting ผ่านระบบออนไลน์ แพลตฟอร์มทั่วไป (ตามอนุสัติ ผวจ. ล. 29 ธ.ค. 2564 ต่อท้ายหนังสือ กกพ.(สข)797/2564 ล.ว. 27 ธ.ค. 2564 อนุสัติปรับปรุงครั้งที่ 2 ของการซื้อขาย และการซื้อขายความสัมพันธ์กับลูกค้า</p> <p>1.4 จัดประชุมสัมมนาภายใต้ชื่อ "ไทยในพื้นที่ กฟฟ." ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน</p> <p><b>เป้าหมาย จำนวน 16 กฟฟ. (ยกเว้น กฟฟ. และ กฟฟ.)</b></p> <p>หมายเหตุ : ปรับลดให้ตามความเหมาะสม โดยหลักเกณฑ์การจัดสัมมนา ให้เป็นไปตามอนุสัติ ผวจ.</p> <p>1.5 การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ/มอบของที่ระลึกสำหรับตัวกิจกรรมนันทนาการ/ ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ</p> <p><b>เป้าหมาย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กลุ่ม Strategic ทุกราย ไม่ต่ำกว่า 1 ครั้ง/ปี</li> <li>- กลุ่ม Star, Status ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม</li> <li>- กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ สำหรับลูกค้าพิจารณาตามความเหมาะสม</li> </ul>			ผบค
				ผบค ผบผ ผบก
				ผบค
				ผบค
				ผบค

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)			10. แผนกที่รับผิดชอบ
<b>แผนงานที่ 1 แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนการบริการลูกค้า (ต่อ)</b>	<p>1.6 การสนับสนุนลูกค้าใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/แหล่งช้อมูลลึกลับ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน เพื่อให้ข้อมูลค่าๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า, ขยายเขตระบบไฟฟ้าและการวางแผนการซ่อมไฟฟ้าเป็นต้น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กฟผ. หัวหน้า 2-3, กฟผ. หน้า 1/M (โครงสร้างใหม่) รายงานผลตามแบบฟอร์ม CRM-NCS-002</li> <li>- กบด.(ก3) รายงานผลการดำเนินงานให้ กสศ. ภายในวันมาส</li> </ul>			ผบค
แผนงานเพิ่มเติม กฟท.3	<p>1. ดำเนินการประชาสัมพันธ์โครงการซื้อขายเบินง่ายดังตัวตั้งระบบไฟฟ้าภายในอาคาร (Vendor List) ในงานขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ (ลูกค้ารายย่อย) ในพื้นที่ กฟท.3 <u>เป้าหมาย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กฟท. หัวหน้า 2-3, กฟผ. หน้า 1/M, กฟผ., กบด., ประชาสัมพันธ์โครงการซื้อขายเบินง่ายดังตัวตั้งระบบไฟฟ้าภายในอาคาร (Vendor List) ในงานขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ (ลูกค้ารายย่อย) ในพื้นที่ กฟท.3 โดยมีรายละเอียดดังนี้           <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ของ กฟท. เช่น Line, Facebook (อย่างน้อยต่อนละ 1 ครั้ง)</li> <li>(2) การออกหน่วยเครื่องที่/ การประชุมร่วมกับส่วนราชการหรือผู้นำส่วนท้องถิ่น (ทุกครั้งที่มีการออกหน่วยฯ หรือประชุมร่วมกับส่วนราชการหรือผู้นำท้องถิ่น)</li> <li>(3) จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์โครงการฯ ขนาดความเหมาะสม ติดตั้งอยู่ในสถานที่ทำงาน กฟท. ณ จุดรับคิริองไฟฟ้า, จุดรับชำระเงิน หรือ บริเวณที่ลูกค้าสามารถมองเห็นได้ชัดเจน</li> </ul> </li> <li>- กบด.(ก3) รายงานสรุปผลการดำเนินงาน <u>ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส</u></li> </ul> <p>2. ร้อยละของการรับคำร้องประทธรขอใช้ไฟฟ้าผ่านระบบ ICS/SCS เพื่อบันทึกคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่าน SAP <u>เป้าหมาย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กฟท. หัวหน้า 2-3, กฟผ. หน้า 1/M/S (โครงสร้างใหม่), กฟผ., กบด., กฟผ. ไม่เกินกว่าร้อยละ 80</li> <li>- กบด.(ก3) รายงานสรุปผลการดำเนินงาน <u>ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส</u></li> <li>- กบด.(ก3) รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ <u>ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส</u></li> </ul>			ผบค

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ			10. สถานที่
แผนงานเพิ่มเติม กพท.3 (ต่อ)	<p>3. แต่งตั้งคณะกรรมการทีมงานธุรกิจเสริม ประจำ กพท.ชั้น 2-3, กพส.ขนาด L/M/S (ตามโครงสร้างใหม่) และ กพส. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและเร่งรัดการหารายได้ธุรกิจเสริม</p> <p><u>เป้าหมาย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>กบจ.(ก2)</b> ขออนุมัติแหล่งทุนดูแลทีมงานทีมงานธุรกิจเสริม ประจำ ชั้น 2-3, กพท. ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กพส. พั้นที่สำนักงานใหญ่ที่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและเร่งรัดการหารายได้ธุรกิจเสริม <b>ภายใน ก.พ. 2567</b></li> <li>- <b>กบจ.(ก3)</b> สรุปรายงานผลการดำเนินงานทุกๆไตรมาส</li> </ul> <p>4. จัดทำฐานข้อมูลูกค้าที่ใช้บริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าแบบครบวงจร (Service Package) ระบบแจ้งเตือน (Alert Bot) ประวัติการครบกำหนดการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าแบบครบวงจร (Service Package)</p> <p><u>เป้าหมาย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>กบจ.(ก2)</b> จัดทำฐานข้อมูลูกค้าที่ใช้บริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าแบบครบวงจร (Service Package) และระบบแจ้งเตือน (Alert Bot) แจ้งให้ กพท. เข้าพบลูกค้าเพื่อนำเสนอผลงาน ภายใน ม.ค. 2567</li> <li>- <b>กพท.ชั้น 2-3, กพส. ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่)</b> และ กพส. ดำเนินการเข้าพบลูกค้า หลังได้รับการแจ้งเตือน (Alert Bot) ทุกราย <b>ภายใน ก.พ. 2567</b></li> <li>- <b>กบจ.(ก3)</b> สรุปผลการดำเนินการเข้าพบลูกค้า และรายงานผลภายใน 15 วันหลังสืบไปรวมถึง</li> </ul> <p>หมายเหตุ : แจ้งเตือนในกลุ่ม Line Front Manager C3</p> <p>5. จัดทำฐานข้อมูลูกค้าที่ใช้บริการขยายเขตติดตั้งหน้าแปลงเฉพาะราย C02.2 และระบบแจ้งเตือน (Alert Bot) การครบกำหนดการรับประกันคุณภาพงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ดำเนินการบำรุงรักษาไฟฟ้า จำนวน 2 ครั้ง ตามอัมมูลติ ววภ. วว. 14 มิ.ย. 2561 ต่อปี <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) ครั้งที่ 1 หลังจากลงเรื่องของบานเฉลี่ว 6 เดือน</li> <li>(2) ครั้งที่ 2 หลังจากบำรุงรักษาครั้งที่ 1 แล้ว 6 เดือน หรือตามความเหมาะสม</li> </ul> </li> </ul> <p><u>เป้าหมาย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>กบจ.(ก3)</b> แจ้งเชิงแนวทางงบประมาณในการดำเนินการส่งเสริมการตลาด Promotion <b>ภายใน ม.ค. 2567</b></li> <li>- <b>กบจ.(ก2)</b> จัดทำฐานข้อมูลูกค้าขยายเขตติดตั้งหน้าแปลงเฉพาะราย C02.2 ที่ใกล้ครบกำหนดบำรุงรักษาไฟฟ้า ในครั้งที่ 1 (ปี 2567) ทุกราย และระบบแจ้งเตือน (Alert Bot) แจ้งให้ กพท. เข้าดำเนินการบำรุงรักษาทุกราย <b>ภายใน ก.พ. 2567</b></li> <li>- <b>กพท.ชั้น 2-3, กพส. ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่)</b> และ กพส. ดำเนินการบำรุงรักษาไฟฟ้าทุกราย ที่ได้รับการแจ้งเตือน พั้นที่สำนักงาน ZW07. ไม่ต้องรับผิดชอบค่าเดินทาง ทุกครั้งที่เข้าดำเนินการ</li> <li>- <b>กบจ.(ก3)</b> สรุปผลการดำเนินการเข้าบำรุงรักษาไฟฟ้า และรายงานผลภายใน 15 วันหลังสืบไปรวมถึง</li> </ul> <p>หมายเหตุ : แจ้งเตือนในกลุ่ม Line Front Manager C3</p>			กบจ
				กบจ
				กบจ
				กบจ

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ			10. สถานที่
แผนงานเพิ่มเติม กพท.3 (ต่อ)	<p>6. การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบเป็นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen งานชาร์มค่าไฟฟ้า</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กพท. นำผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบ Customers' Smile Feedback มาสืบพิเคราะห์ และกำหนดแนวทางการปรับปรุง กรณีลูกค้ากดประเมินต่ำกว่าระดับ 3 (ต่ำกว่าประเมิน 1,2) <u>เป้าหมาย</u></li> <li>- สัดส่วนการกดประเมินที่ยังกับจำนวนคิวทั้งหมด กพท. ไม่ต้องกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด</li> <li>- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ <u>ไม่ต่ำกว่า 4.4859</u></li> <li>- <b>บันทึก(3)</b> ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินในภาพรวมของ กพท.3 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส</li> </ul> <p>หมายเหตุ : พนักงาน Front Manager ประจำ กพท. ต้นสังกัด เป็นผู้ดำเนินงานและบันทึกข้อมูลในโปรแกรม Customers' Smile Feedback</p> <p>7. การยื่นขออนุญาตไว้ใจที่ติดตั้งหน้าเบอร์รวมกันเกิน 100 เครื่อง ขึ้นไป/ ลูกค้าที่เปลี่ยนมาใช้ไฟฟ้า และลูกค้าหน่วยงานราชการ โดยผู้บริหารกำกับดูแลประสมการเยี่ยมเยือนลูกค้า แต่ละรายที่ซัดเจน พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมเยือนในโปรแกรม Digital CRM <u>เป้าหมาย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผลกากย. (โครงสร้างเดิม)/ ขนาด XS (โครงสร้างใหม่) อย่างน้อย 1 รายขึ้นไป/ไตรมาส/กพท.</li> </ul> <p>*หมายเหตุ : สามารถจัดรวมรูปแบบการเยี่ยมเยือนลูกค้าได้ 2 รูปแบบ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. รูปแบบ Onsite</li> <li>2. รูปแบบ Online Meeting ผ่านระบบออนไลน์</li> </ol> <p>แก้ไขครั้งที่ ๑๗ฯ (หมายเหตุ ผก. ลศ. 29 ต.ค. 2564 ต่อท้ายหน้าสือ กอพ.(สข)797/2564 ลศ. 27 ต.ค. 2564 อนุมัติปรับปรุงครั้งที่ ๒ ของการสั่งพัณฑ์กับลูกค้า)</p> <p>8. สำรวจความพึงพอใจหลังได้รับการจัดการความเสี่ยงพัณฑ์กับลูกค้ารายสำคัญ <u>เป้าหมาย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- KAMR ประจำ กพท. ขั้น 2-3, กพ.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กพ.ส่วนจะ. ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจหลังได้รับการจัดการความเสี่ยงพัณฑ์กับลูกค้ารายสำคัญ</li> <li>- <b>บันทึก(3)</b> สรุปรายงานผลลัพธ์ใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส</li> </ul>			กพท.ท่ากระดาน กพท.ศรีสวัสดิ์ กพท.ลาดหญ้า
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ			10. สถานที่
แผนงานเพิ่มเติม กพท.3 (ต่อ)	<p>9. ประชุมเพื่อสร้างความเข้มแข็งกับลูกค้าในกลุ่มนิคมอุตสาหกรรมในงานด้านระบบไฟฟ้า ด้านบริการและธุรกิจที่ยวานี้เอง <u>เป้าหมาย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- นิมนต์ลูกค้าห้องรอมุมทวยราช (พักราช) <u>รายไม่ต่อราย ๑</u></li> </ul> <p>หมายเหตุ :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) ด้านบริการธุรกิจและระบบไฟฟ้า ผู้รับผิดชอบ ผบบ.(ก3)</li> <li>(2) ด้านบริการและธุรกิจที่ยวานี้เอง ผู้รับผิดชอบ ผวบ.(ก3)</li> <li>(3) ด้านนโยบายการใช้พลังงานไฟฟ้า ผู้รับผิดชอบ ผสบ.(ก3)</li> </ol>			กพท.สค.

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ			10. สถานที่
แผนงานเพิ่มเติม กพท.3 (ต่อ)	<p>9. ประชุมเพื่อสร้างความเข้มแข็งกับลูกค้าในกลุ่มนิคมอุตสาหกรรมในงานด้านระบบไฟฟ้า ด้านบริการและธุรกิจที่ยวานี้เอง <u>เป้าหมาย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- นิมนต์ลูกค้าห้องรอมุมทวยราช (พักราช) <u>รายไม่ต่อราย ๑</u></li> </ul> <p>หมายเหตุ :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) ด้านบริการธุรกิจและระบบไฟฟ้า ผู้รับผิดชอบ ผบบ.(ก3)</li> <li>(2) ด้านบริการและธุรกิจที่ยวานี้เอง ผู้รับผิดชอบ ผวบ.(ก3)</li> <li>(3) ด้านนโยบายการใช้พลังงานไฟฟ้า ผู้รับผิดชอบ ผสบ.(ก3)</li> </ol>			กพท.สค.

## แผนปฏิบัติการประจำปี 2567 กฟผ.ส.ภาคที่ 9

ผู้มีสิทธิ : Customer

## 1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO2 พัฒนาระบบจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพ  
เชื่อมต่อและยกระดับสู่โครงข่ายอัจฉริยะ (Smart Grid) เพื่อเป็นผู้นำระบบไฟฟ้าตอบสนองความต้องการลูกค้าและผู้ใช้ส่วนได้เสีย

## 2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- SCM3 การรักษาฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) ที่มีความเสี่ยง

## 3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

- ค่าความสุกพัน (Engagement score) ของลูกค้ารายสำคัญที่มีความเสี่ยง

## 4. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)

- ระดับ 3.5075

## 5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- SCM3 การรักษาฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) ที่มีความเสี่ยง

## 6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

- ค่าความสุกพัน (Engagement score) ของลูกค้ารายสำคัญที่มีความเสี่ยง

## 7. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)

- ระดับ 3.5075

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักเพื่อimanage หรือเป้าหมาย) ( Activities / Action Steps)	ผลดำเนินงาน ไตรมาสที่ 1/2567 สถานะสมเดือน ม.ค. - มี.ค. 2567	ผลดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1/2567 สถานะสมเดือน ม.ค. - มี.ค. 2567	10. แผนที่ รับผิดชอบ
แผนงานที่ 1 แผนงานสร้างความตั้งใจเพื่อที่ ฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และระบบ Digital CRM นำไปสู่สนับสนุน การให้บริการลูกค้า	<p>1.1 บทบาทงานชี้ช่องลูกค้ารายสำคัญ และแผนพัฒนากระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) ให้ออกเด้งตามค่าเป้าหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพการสูญเสียลูกค้า</p> <p><b>เป้าหมาย</b> - <b>กฟผ.(ก3) บทบาทและขอบเขตการบริหารลูกค้ารายสำคัญ มา不及เดือน ธ.ค. 2566</b> - <b>กฟผ.หัวข้อ 2-3. กฟผ.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่) จัดทำฐานลูกค้า และแนะนำบริหารลูกค้ารายสำคัญ ลงในโปรแกรม Digital CRM ให้เป็นปัจจุบัน</b></p> <p>1.2 ดำเนินการตามแผนงาน กระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management) 1.2.1 การบริการเสริมไม่เกิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service : FMS) ตามที่ลูกค้าเรื่องขอ <b>เป้าหมาย</b> <b>กฟผ.หัวข้อ 2-3. กฟผ.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่) จัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้</b> - ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 48 ราย (ร้อยละ 100) - ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน 5 ราย (ร้อยละ 100) - ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน 355 ราย (ร้อยละ 100)</p> <p>1.2.2 จัดอบรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ (Relation Building Activity : RBA) <b>เป้าหมาย</b> <b>กฟผ.หัวข้อ 2-3. กฟผ.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่) จัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้</b> - กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 - กลุ่ม Star ร้อยละ 100 - กลุ่ม Status ร้อยละ 100 - กลุ่ม Streamline ร้อยละ 40</p>			ผบค+C16:C37
				ผบค ผบผ ผกป
				ผบค

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมวิธีและวิธี) ( Activities / Action Steps)			10. แผนที่ รับผิดชอบ
<b>แผนงานที่ 1 แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และระบบ Digital CRM นำไปสนับสนุนการให้บริการลูกค้า (ต่อ)</b>	<p>1.2.3 หนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการติดต่อเชื่อมโยงเข้ากับลูกค้า (Communication : COM) และบันทึกผลในโปรแกรม Digital CRM</p> <p><b>เป้าหมาย กฟผ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่)</b> จัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การติดต่อเชื่อมโยงเข้ากับลูกค้าโดยการติดต่อเชื่อมโยงเข้ากับลูกค้า ดังนี้           <ul style="list-style-type: none"> <li>: ลูกค้ากลุ่ม Strategic, Star, Status จำนวน 1 ครั้ง/ปี/ราย/ไดร์มาส</li> <li>: ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 1 ครั้ง/ปี/กลุ่ม/เดือน</li> </ul> </li> <li>- การฝึกอบรมเชิงลึกก้าวในการวางแผนงานที่มีผลกระทบโดยตรงกับลูกค้า เช่น แผนการตัดไฟเพื่อป้องกันด้าน เป็นต้น           <ul style="list-style-type: none"> <li>: ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง)</li> </ul> </li> </ul> <p>หมายเหตุ : ปรับลดได้ตามความเหมาะสม</p> <p>1.3 การยื่มเมื่อยืนยันลูกค้าสักดิ์/ลูกค้าคุณค่าสูง/ลูกค้าในนิติบุคคลสาธารณะ และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยยึดหัวเรื่อง และกำหนดวัดดูประสิทธิ์ การยื่มเมื่อยืนยันลูกค้าและรายที่ตัดเย็นพร้อมบันทึกผลการยื่มในโปรแกรม CRM Plus เป้าหมาย           <ul style="list-style-type: none"> <li>- พตค. กฟผ., หรือผู้แทน จำนวน 3 ราย/ไดร์มาส/กฟผ.</li> <li>- ผจก. CEO จำนวน 2 ราย/ไดร์มาส/กฟผ.</li> <li>- ผจก. กฟผ. ชั้น 2-3 (โครงสร้างเดิม)/ ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) จำนวน 6 ราย/ไดร์มาส/กฟผ.</li> <li>- ผจก. กฟผ. (โครงสร้างเดิม)/ ขนาด S (โครงสร้างใหม่) จำนวน 3 ราย/ไดร์มาส/กฟผ.</li> </ul> </p> <p>หมายเหตุ : สามารถติดตามรูปแบบการยื่มเมื่อยืนยันลูกค้าได้ 2 รูปแบบ</p> <p>1. รูปแบบ Onsite และ 2. รูปแบบ Online Meeting ผ่านระบบออนไลน์ แพลตฟอร์มต่างๆ (ตามอนุมัติ ผวจ. ลว. 29 ธ.ค. 2564 ตั้งแต่หนังสือ กกล.(ส)797/2564 ลว. 27 ธ.ค. 2564 อนุมัติปรับปรุงครุภารกิจการสร้าง และการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า</p>	กฟส.ลากดหยา จัดทำแผนการให้บริการลูกค้าและนำเสนอเสนอขออนุญาตให้บริการ ฐานกิจกรรม พร้อมบันทึกข้อมูลในลิสต์ <a href="https://dcrmplus.pea.co.th/">https://dcrmplus.pea.co.th/</a>	กฟส.ลากดหยา จัดทำแผนการให้บริการลูกค้าและนำเสนอเสนอขออนุญาตให้บริการ ฐานกิจกรรม พร้อมบันทึกข้อมูลในลิสต์ <a href="https://dcrmplus.pea.co.th/">https://dcrmplus.pea.co.th/</a>	ผบค
<b>แผนงานที่ 1 แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และระบบ Digital CRM นำไปสนับสนุนการให้บริการลูกค้า (ต่อ)</b>	<p>9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมวิธี) ( Activities / Action Steps)</p> <p>1.4 จัดประชุมสัมมนาลูกค้าใหญ่ในพื้นที่ กฟผ. ที่มีเวลาไม่เกินกว่า 100 ล้านบาท/เดือน เป้าหมาย จำนวน 16 กฟผ. (ยกเว้น นบช. และ ศบค.)</p> <p>หมายเหตุ : ปรับลดได้ตามความเหมาะสม โดยหลักเกณฑ์การจัดสัมมนา ให้เป็นไปตามอนุมัติ ผวจ.</p> <p>1.5 การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ/มอบของที่ระลึกสำหรับจัดกิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ</p> <p>เป้าหมาย           <ul style="list-style-type: none"> <li>- กลุ่ม Strategic ทุกราย ไม่ต้องกว่า 1 ครั้ง/ปี</li> <li>- กลุ่ม Star, Status ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม</li> <li>- กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์ที่เกิดกิจกรรมต่างๆ สำหรับลูกค้าที่จารณาตามความเหมาะสม</li> </ul> </p> <p>1.6 การสนับสนุนลูกค้ารายใหญ่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท่องเที่ยว/แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อเชื่อมโยงกัน เพื่อให้ข้อมูลดังๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า, ขยายเขตระบบไฟฟ้าและ การวางแผนการจ่ายไฟเพื่อเป็นต้น           <ul style="list-style-type: none"> <li>- กฟผ. ชั้น 2-3, กฟส. ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) รายงานผลตามแบบฟอร์ม CRM-NCS-002</li> <li>- กบอ.(ก3) รายงานผลการดำเนินงานให้ กสธ. ทุกไตรมาส</li> </ul> </p>			ผบค
<b>แผนงานที่ 1 แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และระบบ Digital CRM นำไปสนับสนุนการให้บริการลูกค้า (ต่อ)</b>				ผบค

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ			10. สถานที่
แผนงานเพิ่มเติม กพก.3	<p>1. ดำเนินการประชาสัมพันธ์โครงการขึ้นทะเบียนช่างติดตั้งระบบไฟฟ้าภายในอาคาร (Vendor List) ในงานอิซีไฟฟ้ารักษามิ่ง (คุณค่ารายย่อ) ในพื้นที่ กพก.3 เป้าหมาย            - กพก.ชั้น 2-3, กพส.สกนหาด L/M, กพส., กพป., ประชาสัมพันธ์โครงการขึ้นทะเบียนช่างติดตั้งระบบไฟฟ้าภายในอาคาร (Vendor List) ในงานอิซีไฟฟ้ารักษามิ่ง (คุณค่ารายย่อ) ในพื้นที่ กพก.3 โดยมีรายละเอียดดังนี้            (1) ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ของ กพฟ. เช่น Line, Facebook (อย่างตัวอย่างเดือนละ 1 ครั้ง)            (2) การออกหน่วยเดือนที่/ การประชุมร่วมกับส่วนราชการหรือผู้นำท้องถิ่น (ทุกครั้งที่มีการออกหน่วยฯ หรือประชุมร่วมกับส่วนราชการหรือผู้นำท้องถิ่น)            (3) จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์โครงการฯ ขนาดตามความเหมาะสม ติดตั้งภายในสำนักงาน กพฟ. ณ จุดรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า, จุดรับชำระเงิน หรือ บริเวณที่คุณค่าล้ำรวมถึงห้องเดินด้วยเงิน            - กบอ.(ก3) รายงานสรุปผลการดำเนินงาน ภายใน 15 วันหลังสืบไป</p>	กพส.สกนหาด ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ ของ กพฟ. <a href="https://www.facebook.com/photo.php?fbid=698162779016352&amp;set=pb.100064679078075.-2207520000&amp;type=3">https://www.facebook.com/photo.php?fbid=698162779016352&amp;set=pb.100064679078075.-2207520000&amp;type=3</a>	กพส.สกนหาด ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ ของ กพฟ. <a href="https://www.facebook.com/photo.php?fbid=698162779016352&amp;set=pb.100064679078075.-2207520000&amp;type=3">https://www.facebook.com/photo.php?fbid=698162779016352&amp;set=pb.100064679078075.-2207520000&amp;type=3</a>	พบค
	<p>2. ร้อยละของการรับคำร้องประগาทขอใช้ไฟฟ้าผ่านระบบ ICS/SCS เทียบกับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าใหม่ ทั้งหมด(SAP) เป้าหมาย            - กพก.ชั้น 2-3, กพส.สกนหาด L/M/S (โครงการรักษามิ่ง), กพส. และ กพป., ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80            - กบอ.(ก3) รายงานสรุปผลการดำเนินงาน ภายใน 15 วันหลังสืบไป            - กบอ.(ก3) รายงานผลการใช้งานและปัญหาบุคลากรของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสืบไป</p>	กพส.สกนหาด ดำเนินการรับคำร้องประगาทขอใช้ไฟฟ้าผ่านระบบ SCSเทียบSAP <a href="https://dmsx.pea.co.th/cons/index.php">https://dmsx.pea.co.th/cons/index.php</a>	กพส.สกนหาด ดำเนินการรับคำร้องประกษาขอใช้ไฟฟ้าผ่านระบบ SCSเทียบSAP <a href="https://dmsx.pea.co.th/cons/index.php">https://dmsx.pea.co.th/cons/index.php</a>	พบค

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ			10. สถานที่
แผนงานเพิ่มเติม กพท.3 (ต่อ)	<p>3. แต่ตั้งคณะกรรมการที่มีผู้อำนวยการ ประธาน กพท.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S (ตามโครงสร้างใหม่) และ กฟส. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและเร่งรัดการหารายได้ธุรกิจเสริม</p> <p><b>ผู้อำนวย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>กบส.(ก3)</b> ของบุคคลเดิมที่ตั้งคณะกรรมการที่มีผู้อำนวยการ ประธาน กพท.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. หรือมีภารกิจหน้าที่ที่เพิ่มประสิทธิภาพและเร่งรัดการหารายได้ธุรกิจเสริม <b>ภายใน กพ. 2567</b></li> <li>- <b>กบส.(ก2)</b> สุปรายางานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส</li> </ul> <p>4. จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่เข้าวิเคราะห์รุ่งกษาระบบที่มีแบบครบวงจร (Service Package) ระบบแจ้งเตือน (Alert Bot) ประวัติการคืนกำหนดการบ่ารุ่งกษาระบบที่มีแบบครบวงจร (Service Package)</p> <p><b>ผู้อำนวย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>กบส.(ก3)</b> จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ครอบคลุมการบ่ารุ่งกษาระบบที่มีแบบครบวงจร (Service Package) และระบบแจ้งเตือน (Alert Bot) แจ้งให้ กพท. เข้าพบลูกค้าที่เพื่อนบ้านงาน ภายใน มค. 2567</li> <li>- <b>กพท.ชั้น 2-3, กฟส. ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่)</b> และ กฟส. ดำเนินการเข้าพบลูกค้า หลังได้รับการแจ้งเตือน (Alert Bot) ทุกวัน <b>ภายใน กพ. 2567</b></li> <li>- <b>กบส.(ก2)</b> สรุปผลการดำเนินการเข้าพบลูกค้า และรายงานผลภายใน <b>15 วันหลังสุดในไตรมาส</b></li> </ul> <p>หมายเหตุ : แจ้งให้ออกในกลุ่ม Line Front Manager C3</p> <p>5. จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่เข้าวิเคราะห์รายเดือนที่ตั้งห้องแปลงเฉพาะราย C02.2 และระบบแจ้งเตือน (Alert Bot) การគรรค์กับหน่วยการรับประทานคุณภาพงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ดำเนินการบ่ารุ่งกษาพ์ จำนวน 2 ครั้ง ตามอนุญาต ว.ล. 14 มิ.ย. 2561 ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) ครั้งที่ 1 หลังจากส่งมอบบ้านแล้ว 6 เดือน</li> <li>(2) ครั้งที่ 2 หลังจากบ่ารุ่งกษาครั้งที่ 1 แล้ว 6 เดือน หรือตามความเหมาะสม</li> </ul> </li> </ul> <p><b>ผู้อำนวย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>กบส.(ก3)</b> แจ้งวิธีแนวทางปฏิบัติการส่งเสริมการตลาด Promotion <b>ภายใน มค. 2567</b></li> <li>- <b>กบส.(ก3)</b> จัดทำฐานข้อมูลลูกค้ารายเดือนที่ตั้งห้องแปลงเฉพาะราย C02.2 ที่เกิดครบรอบบ้านเดือนบ่ารุ่งกษาพ์ ในครั้งที่ 1 (ปี 2567) ทุกราย และระบบแจ้งเตือน (Alert Bot) แจ้งให้ กพท. เข้าดำเนินการบ่ารุ่งกษา พ. ทุกราย <b>ภายใน กพ. 2567</b></li> <li>- <b>กพท.ชั้น 2-3, กฟส. ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่)</b> และ กฟส. ดำเนินการบ่ารุ่งกษาพ์ทุกราย ที่ได้รับการแจ้งเตือน พร้อมแปะใบสั่งงาน ZW07: ใบสั่งรับประกันคุณภาพ ทุกครั้งที่เข้าดำเนินการ</li> <li>- <b>กบส.(ก2)</b> สรุปผลการดำเนินงานเข้าบ่ารุ่งกษาพ์ และรายงานผลภายใน <b>15 วันหลังสุดในไตรมาส</b></li> </ul> <p>หมายเหตุ : แจ้งให้ออกในกลุ่ม Line Front Manager C3</p>			กบส

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ			10. สถานที่
แผนงานเพิ่มเติม กพท.3 (ต่อ)	<p>6. การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบเป็นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen งานบริการค่าไฟฟ้า</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กฟผ. นำผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบ Customers' Smile Feedback มาศูนย์วิเคราะห์ และกำหนดแนวทางการปรับปรุง กรุณีถือตัวกับประเด็นที่สำคัญที่สุด 3 (ที่กดประเมิน 1,2) <u>เป้าหมาย</u></li> <li>- สัดส่วนการลดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟผ. <u>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด</u></li> <li>- ค่าเฉลี่วความพึงพอใจ <u>ไม่ต่ำกว่า 4.4859</u></li> <li>- <b>คณ.กฟผ.</b> ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินในภาพรวมของ กพท.3 ภายใน 15 วันหลังสื้นไป <u>ตามที่ขอเสนอ</u></li> </ul> <p>หมายเหตุ : พนักงาน Front Manager ประจำ กฟผ. ต้นสังกัด เป็นผู้ดำเนินงานและ บันทึกข้อมูลในโปรแกรม Customers' Smile Feedback</p> <p>7. การเขียนเมื่อขอนักศึกษาใหม่ที่ต้องห้องแม่ลงรวมกัน 100 เครื่อง. ขึ้นไป/ ลูกค้าที่พึ่งปั้นบุญมา การใช้ไฟฟ้า และลูกค้าหน่วยงานราชการ โดยหัวบิบาร์ทำหนังด้วยตุ่ปะงกการเขียนขอนักศึกษา แต่ละรายที่ต้องเจน พร้อมบันทึกผลการเขียนในโปรแกรม Digital CRM</p> <p><u>เป้าหมาย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผลงาน กฟผ. (โครงสร้างเดิม)/ ขนาด XS (โครงสร้างใหม่) ออย่างน้อย 1 รายขึ้นไป/ไดร์มาส/กฟผ.</li> </ul> <p>*หมายเหตุ : สามารถพิจารณารูปแบบการเขียนเมื่อขอนักศึกษาได้ 2 รูปแบบ</p> <p>1. รูปแบบ Onsite 2. รูปแบบ Online Meeting ผ่านระบบออนไลน์ ผลทดสอบมีดังนี้ (ตามอนุมัติ ผก. ลว. 29 ธ.ค. 2564 ต่อท้ายหนังสือ กอท.สช) 797/2564 ลว. 27 ธ.ค. 2564 อนุมัติปรับปรุงคู่มือการสร้างและการจัดการความเสี่ยงกับลูกค้า)</p> <p>8. สำรวจความพึงพอใจให้รับการดักความเสี่ยงกับลูกค้ารายสำคัญ <u>เป้าหมาย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- KAMR ประจำ กฟผ. ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส.บน. ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจให้รับการดักความเสี่ยงกับลูกค้ารายสำคัญ</li> <li>- <b>คณ.กฟผ.</b> สรุปรายงานผลภายใน <u>15 วันหลังสื้นไป</u></li> </ul>	กฟส.ท่ากระดาน, กฟส.ศรีสวัสดิ์ ดำเนินการประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์ สำหรับ ลูกค้า ที่กดประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 จำนวน 0 ราย (สถานะ มี.ค.67)	กฟส.ท่ากระดาน, กฟส.ศรีสวัสดิ์ ดำเนินการประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์ สำหรับ ลูกค้า ที่กดประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 จำนวน 0 ราย (สถานะ มี.ค.67)	กฟส.ท่ากระดาน กฟส.ศรีสวัสดิ์ FM กฟส.ลากูนบูรี
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ			10. สถานที่
แผนงานเพิ่มเติม กพท.3 (ต่อ)	<p>9. ประชุมเพื่อสร้างความเสี่ยงกับลูกค้าในกลุ่มนิคมอุตสาหกรรมในงานด้านระบบไฟฟ้า ด้านบริการ และธุรกิจเกี่ยวน้ำเงื่อง</p> <p><u>เป้าหมาย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร (ท่าศาลา) ภายในไตรมาสที่ 1</li> </ul> <p>หมายเหตุ :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) ดำเนินการรับฟังและระบุไฟฟ้า ผู้รับผิดชอบ ฝ.ปง.(กฟ)</li> <li>(2) ดำเนินการและตรวจสอบเชิงเบื้องต้น ผู้รับผิดชอบ ฝ.บก.(กฟ)</li> <li>(3) ดำเนินการใช้แพลตฟอร์มไฟฟ้า ผู้รับผิดชอบ ฝ.บก.(กฟ)</li> </ol>			กฟส.สค.

## แผนปฏิบัติการประจำปี 2567 (แผนงานเพิ่มเติม) กฟส.ลادหุ้ย และ กฟฟ.ในสังกัด

มุมมอง : Customer

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ผลดำเนินงาน ไตรมาสที่ 1/2567 สถานะสมเดือน	ผลดำเนินงาน ไตรมาสที่ _____ สถานะสม	10. สถานที่
แผนงานเพิ่มเติม กฟก.3	<p>1. ดำเนินการประชาสัมพันธ์โครงการขึ้นทะเบียนช่างติดตั้งระบบไฟฟ้าภายในอาคาร (Vendor List) ในงานขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ (ลูกค้ารายย่อย) ในพื้นที่ กฟก.3</p> <p><u>เป้าหมาย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M, กฟส., กฟย. ประชาสัมพันธ์โครงการขึ้นทะเบียนช่างติดตั้งระบบไฟฟ้าภายในอาคาร (Vendor List) ในงานขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ (ลูกค้ารายย่อย) ในพื้นที่ กฟก.3 โดยมีรายละเอียดดังนี้           <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ของ กฟฟ. เช่น Line, Facebook (อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง)</li> <li>(2) การออกหน่วยเคลื่อนที่/ การประชุมร่วมกับส่วนราชการหรือผู้นำส่วนท้องถิ่น (ทุกครั้งที่มีการออกหน่วยฯ หรือประชุมร่วมกับส่วนราชการหรือผู้นำท้องถิ่น)</li> <li>(3) จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์โครงการฯ ขนาดตามความเหมาะสม ติดตั้งภายในสำนักงาน กฟฟ. ณ จุดขับคำขอใช้ไฟฟ้า, จุดเข้าชำระเงิน หรือ บริเวณที่ลูกค้าสามารถมองเห็นได้ชัดเจน</li> </ul> </li> <li>- <u>กบจ.(ก3)</u> รายงานสรุปผลการดำเนินงาน <u>ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส</u></li> </ul>	<p>กฟส.ลادหุ้ย ได้  <a href="https://www.facebook.com/photo.php?fbid=698162779016">https://www.facebook.com/photo.php?fbid=698162779016</a></p>	<p>กฟส.ลادหุ้ย</p>	ผบค
	<p>2. ร้อยละของการรับคำร้องประเภทขอใช้ไฟใหม่ผ่านระบบ ICS/SCS เทียบกับคำร้องขอใช้ไฟใหม่ทั้งหมด (SAP)</p> <p><u>เป้าหมาย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S (โครงการร้างใหม่), กฟส., กฟย. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80</li> <li>- <u>กบจ.(ก3)</u> รายงานสรุปผลการดำเนินงาน <u>ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส</u></li> <li>- <u>กบจ.(ก3)</u> รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ <u>ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส</u></li> </ul>	<p>กฟส.ลادหุ้ย  <a href="http://ladaeng.khaoyai.kha.co.th/cons/index.php">http://ladaeng.khaoyai.kha.co.th/cons/index.php</a></p>	<p>กฟส.ลادหุ้ย  <a href="http://ladaeng.khaoyai.kha.co.th/cons/index.php">http://ladaeng.khaoyai.kha.co.th/cons/index.php</a></p>	ผบค

แผนงานเพิ่มเติม กฟก.3 (ต่อ)	<p>3. แต่งตั้งคณะทำงานทีมงานธุรกิจเสริม ประจำ กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S (ตามโครงสร้างใหม่) และ กฟส. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและเร่งรัดการหารายได้ธุรกิจเสริม</p> <p><u>หมายเหตุ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>กบล.(ก3)</b> ขออนุมัติแต่งตั้งคณะทำงานทีมงานธุรกิจเสริม ประจำ กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส. ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. พร้อมกำหนดบทบาทหน้าที่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและเร่งรัดการหารายได้ธุรกิจเสริม <b>ภายใน ก.พ. 2567</b></li> <li>- <b>กบล.(ก3)</b> สรุปรายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส</li> </ul>			กบล
	<p>4. จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ใช้บริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าแบบครบวงจร (Service Package) ระบบแจ้งเตือน (Alert Bot) ประวัติการครบทำโนดการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าแบบครบวงจร (Service Package)</p> <p><u>หมายเหตุ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>กบล.(ก3)</b> จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ครบรอบการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าแบบครบวงจร (Service Package) และระบบแจ้งเตือน (Alert Bot) แจ้งให้ กฟฟ. เข้าพบลูกค้าเพื่อนำเสนองาน <b>ภายใน ม.ค. 2567</b></li> <li>- <b>กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส. ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่)</b> และ กฟส. ดำเนินการเข้าพบลูกค้า หลังได้รับการแจ้งเตือน (Alert Bot) ทุกราย <b>ภายใน ก.พ. 2567</b></li> <li>- <b>กบล.(ก3)</b> สรุปผลการดำเนินการเข้าพบลูกค้า และรายงานผลภายใน <b>15 วันหลังสื้นไตรมาส</b></li> </ul> <p>หมายเหตุ : แจ้งเตือนในกลุ่ม Line Front Manager C3</p>			กบล
	<p>5. จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ใช้บริการขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย C02.2 และระบบแจ้งเตือน (Alert Bot) การครบทำโนดการรับประกันคุณภาพงาน</p> <p>- ดำเนินการบำรุงรักษาฟรี จำนวน 2 ครั้ง ตามอนุมัติ วาก. ลว. 14 มิ.ย. 2561 ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) ครั้งที่ 1 หลังจากส่งมอบงานแล้ว 6 เดือน</li> <li>(2) ครั้งที่ 2 หลังจากบำรุงรักษาครั้งที่ 1 แล้ว 6 เดือน หรือตามความเหมาะสม</li> </ol> <p><u>หมายเหตุ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>กบล.(ก3)</b> แจ้งวิธีการแนวทางปฏิบัติการส่งเสริมการตลาด Promotion <b>ภายใน ม.ค. 2567</b></li> <li>- <b>กบล.(ก3)</b> จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย C02.2 ที่ใกล้ครบทำโนดบำรุงรักษาฟรี ในครั้งที่ 1 (ปี 2567) ทุกราย และระบบแจ้งเตือน (Alert Bot) แจ้งให้ กฟฟ. เข้าดำเนินการบำรุงรักษา ทุกราย <b>ภายใน ก.พ. 2567</b></li> <li>- <b>กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส. ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่)</b> และ กฟส. ดำเนินการบำรุงรักษาฟรีทุกราย ที่ได้รับ การแจ้งเตือน พร้อมเปิดใบสั่งงาน ZW07: ใบสั่งรับประกันคุณภาพ ทุกครั้งที่เข้าดำเนินการ</li> <li>- <b>กบล.(ก3)</b> สรุปผลการดำเนินงานเข้าบำรุงรักษาฟรี และรายงานผลภายใน <b>15 วันหลังสื้นไตรมาส</b></li> </ul> <p>หมายเหตุ : แจ้งเตือนในกลุ่ม Line Front Manager C3</p>			กบล

แผนงานเพิ่มเติม กฟก.3 (ต่อ)	<p>6. การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแบนกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen งานชำรุดไฟฟ้า</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กฟย. นำผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบ Customers' Smile Feedback มาสรุปวิเคราะห์ และกำหนดแนวทางการปรับปรุง กรณีลูกค้ากดประเมินต่ำกว่าระดับ 3 (ที่เกิดประเมิน 1,2) <u>เป้าหมาย</u>  <ul style="list-style-type: none"> <li>- สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟย. <b>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด</b></li> <li>- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ <b>ไม่ต่ำกว่า 4.4859</b></li> <li>- <b>กบจ.(ก3)</b> ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวมของ กฟก.3 ภายใน 15 วันหลังสื้นได้รมาส</li> </ul> </li> </ul> <p>หมายเหตุ : พนักงาน Front Manager ประจำ กฟท. ต้นสังกัด เป็นผู้ดำเนินงานและบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรม Customers' Smile Feedback</p> <p>7. การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายใหญ่ที่ติดตั้งหน้าจอแอลจีร่วมกันเกิน 100 เครื่อง. ขึ้นไป/ ลูกค้าที่เพ็บปัญหาการใช้ไฟฟ้า และลูกค้าหน่วยงานราชการ โดยผู้บริหารกำหนดวัตถุประสงค์การเยี่ยมเยือนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมในโปรแกรม Digital CRM <u>เป้าหมาย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผจก.กฟย. (โครงสร้างเดิม)/ ขนาด XS (โครงสร้างใหม่) อายุยังน้อย 1 รายขึ้นไป/ไดรมาส/กฟย.</li> </ul> <p>*หมายเหตุ : สามารถพิจารณาปรับเปลี่ยนการเยี่ยมเยือนลูกค้าได้ 2 รูปแบบ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. รูปแบบ Onsite</li> <li>2. รูปแบบ Online Meeting ผ่านระบบออนไลน์</li> </ol> <p>แพลตฟอร์มต่างๆ (ตามอุปกรณ์ ผวจ. ลว. 29 ธ.ค. 2564 ต่อท้ายหนังสือ กอพ.(สช.)797/2564 ลว. 27 ธ.ค. 2564 อนุมัติปรับปรุงคู่มือการสร้างและการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า)</p> <p>8. สำรวจความพึงพอใจหลังได้รับการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ <u>เป้าหมาย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- KAMR ประจำ กฟท.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส.บจ.</li> </ul> <p>ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจหลังได้รับการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>กบจ.(ก3)</b> สรุประยงานผลภายน 15 วันหลังสื้นไดรมาส</li> </ul>			กฟย.ประจำงาน กฟย.ศรีสวัสดิ์ FM ลาดหญ้า
แผนงานเพิ่มเติม กฟก.3 (ต่อ)	<p>9. ประชุมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในกลุ่มนิคมอุตสาหกรรมในงานด้านระบบไฟฟ้า ด้านบริการและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง <u>เป้าหมาย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร (ท่าทราย) <b>ภายในไดรมาส 1</b></li> </ul> <p>หมายเหตุ :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) ด้านบำรุงรักษาและระบบไฟฟ้า ผู้รับผิดชอบ ฝบบ.(ก3)</li> <li>(2) ด้านบริการและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ผู้รับผิดชอบ ฝวบ.(ก3)</li> <li>(3) ด้านหน่วยการใช้พลังงานไฟฟ้า ผู้รับผิดชอบ ฝลบ.(ก3)</li> </ol>			ผบค