

แผนปฏิบัติการประจำปี 2567 กฟส.ลาดหญ้า

มุมมอง : Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO2 พัฒนาระบบจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพ

เชื่อถือได้และยกระดับสู่โครงข่ายอัจฉริยะ

(Smart Grid) เพื่อเป็นผู้นำระบบไฟฟ้าตอบสนอง

ความพึงพอใจแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ

New Normal (Digital Customer Experience)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

- Net Promoter Score ของลูกค้าที่ใช้บริการผ่าน Digital Channel ของ กฟส.

- ความสำเร็จของการให้บริการออนไลน์ผ่าน e-Service และ

Pea Smart Plus

- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า

: กลุ่มลูกค้ารายย่อย

: กลุ่มลูกค้ารายใหญ่

: กลุ่มภาครัฐ

: กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ

- จำนวนผู้สมัครใช้บริการ e-Bill

- จำนวนผู้สมัครใช้งาน PEA Smart Plus

- ร้อยละของจำนวนศูนย์บริการลูกค้า Pea Shop ที่ปิดให้บริการ

เทียบกับจำนวน 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

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผลดำเนินงาน ไตรมาสที่ 4/2567 สถานะสะสมเดือน ต.ค. - ธ.ค. 2567	ผลดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4/2567 สถานะสะสมเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2567	10. แผนกที่รับผิดชอบ											
แผนงานที่ 1 การยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	1.1 มาตรฐานด้านการให้บริการ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการขอใช้ไฟฟ้าและยกระดับการให้บริการ <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 ระยะทางไม่เกิน 140 เมตร</td><td>เขตชุมชน</td><td>10 วันทำการ</td></tr></table>	มาตรฐานด้านการให้บริการ	พื้นที่	ระยะเวลาดำเนินการ	กรณีไม่ต้องการขยายเขต/ ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติม	เขตชุมชน (เทศบาล)	1 วันทำการ	นอกเขตชุมชน	3 วันทำการ	กรณีต้องการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติม ระยะทางไม่เกิน 140 เมตร	เขตชุมชน	10 วันทำการ	กรณีไม่ต้องดำเนินการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายเขตชุมชน : ระยะเวลาดำเนินการตามเป้าหมาย 1 วันทำการ ระยะเวลาดำเนินการ 1 วัน ระยะเวลาดำเนินการ คิดเป็นร้อยละ 100 นอกเขตชุมชน : ระยะเวลาดำเนินการตามเป้าหมาย 1 วันทำการ ระยะเวลาดำเนินการ 1 วัน ระยะเวลาดำเนินการ คิดเป็นร้อยละ 100 https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoizDQ4ZmI1ZDQyYmlyOCQ0MjBmLTQ0NTctZTIzYWVhY2I0NWVlIiwidCI6ImEYMcZmM5ZjZkLWJmNGEtNDRkYi04OGVlWmNlOGEyY2RhNGFhYiIsImMiOiEwFwQ%3D%3D	กรณีไม่ต้องดำเนินการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายเขตชุมชน : ระยะเวลาดำเนินการตามเป้าหมาย 1 วันทำการ ระยะเวลาดำเนินการ 1 วัน ระยะเวลาดำเนินการ คิดเป็นร้อยละ 100 เขตชุมชน : ระยะเวลาดำเนินการตามเป้าหมาย 1 วันทำการ ระยะเวลาดำเนินการ 1 วัน ระยะเวลาดำเนินการ คิดเป็นร้อยละ 100 https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoizDQ4ZmI1ZDQyYmlyOCQ0MjBmLTQ0NTctZTIzYWVhY2I0NWVlIiwidCI6ImEYMcZmM5ZjZkLWJmNGEtNDRkYi04OGVlWmNlOGEyY2RhNGFhYiIsImMiOiEwFwQ%3D%3D	ผบค.กฟส.ลาดหญ้า
	มาตรฐานด้านการให้บริการ	พื้นที่	ระยะเวลาดำเนินการ												
กรณีไม่ต้องการขยายเขต/ ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติม	เขตชุมชน (เทศบาล)	1 วันทำการ													
	นอกเขตชุมชน	3 วันทำการ													
กรณีต้องการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติม ระยะทางไม่เกิน 140 เมตร	เขตชุมชน	10 วันทำการ													
	เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S(โครงสร้างใหม่) และ กฟส. ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - กบส.(ก3) สรุปรายงานผล พร้อมจัดส่งรายงานให้ ผง.ก(กต) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กรณีไม่ต้องดำเนินการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายระยะเวลาดำเนินการตามเป้าหมาย 10 วันทำการ กฟส.ลาดหญ้า ไม่มีดำเนินการ https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoizDQ4ZmI1ZDQyYmlyOCQ0MjBmLTQ0NTctZTIzYWVhY2I0NWVlIiwidCI6ImEYMcZmM5ZjZkLWJmNGEtNDRkYi04OGVlWmNlOGEyY2RhNGFhYiIsImMiOiEwFwQ%3D%3D	https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoizDQ4ZmI1ZDQyYmlyOCQ0MjBmLTQ0NTctZTIzYWVhY2I0NWVlIiwidCI6ImEYMcZmM5ZjZkLWJmNGEtNDRkYi04OGVlWmNlOGEyY2RhNGFhYiIsImMiOiEwFwQ%3D%3D												

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผลดำเนินงาน ไตรมาสที่ 4/2567 สถานะสะสมเดือน ต.ค. - ธ.ค. 2567	ผลดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4/2567 สถานะสะสมเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2567	10. แผนกที่รับผิดชอบ																																																																																																																																																	
แผนงานที่ 1 การยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ (ต่อ)	1.2 การขอรับรองศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) 1.2.1 การรักษามาตรฐาน สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check จาก สปน. และตามแผนงานตรวจประเมินภายในหน่วยงาน (Internal Audit) - กฟฟ. ที่เคยผ่านการรับรองและยังอยู่ในระยะเวลาการรับรองมาตรฐาน GECC - กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่) ที่เคยผ่านการรับรองมาตรฐาน GECC แต่ไม่ได้สมัครรับรองเพื่อต่ออายุ <u>เป้าหมาย</u> - กบล.(ก3) แต่งตั้งคณะทำงานตรวจประเมินภายใน (Internal Audit) เพื่อรักษามาตรฐานตามเกณฑ์ GECC <u>ภายใน ก.พ. 2567</u> - ดำเนินการตรวจประเมินภายใน (Internal Audit) ตามแผนงานที่กำหนด <u>จำนวน 34 แห่ง</u> <u>ภายใน เม.ย. - 16 ก.ย. 2567</u> กฟฟ.ชั้น 2-3 จำนวน 4 แห่ง (บปจ., กจ., ดบ. และ พทพ.) กฟส. ขนาด L/S/XS (โครงสร้างใหม่) จำนวน 5 แห่ง (สค., อมน., บบจ., คคส. และ กส.) กฟส. จำนวน 15 แห่ง (บปม., สปจ., สข., ทมจ., พพน., พยค., ทก., ดข., ทร., ลข., คคม., นญช., สพน., ลญ. และ คมข.) กฟย. จำนวน 10 แห่ง (มขล., ตสร., พทจ., สขบ., ศว., ทรน., สดจ., ทคก., ทปร. และ บลจ.) - คณะทำงานฯ (Internal Audit) รายงานสรุปผลการดำเนินงาน <u>ภายใน ต.ค. 2567</u> 1.2.2 เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. ที่ยังไม่เคยสมัครหรือไม่เคยผ่านการรับรองฯ จะต้องสมัครและผ่านการรับรองมาตรฐานฯ ภายในปี 2565-2567 กฟส. จำนวน 1 แห่ง (กฟส.จจ.) หมายเหตุ : สำหรับ กฟส., กฟย. ให้ กฟช. พิจารณาความพร้อมของกฟฟ.ในสังกัดตามความเหมาะสม เช่น อาคารเช่า อยู่ระหว่างก่อสร้างอาคารสำนักงาน เป็นต้น - กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่) ที่เคยได้รับการรับรองฯ จาก สปน. ให้สมัครต่ออายุในปี 2567 <u>จำนวน 12 แห่ง ดังนี้</u> กฟฟ.ชั้น 2-3 จำนวน 9 แห่ง (นฐ., สฟ., สพร., นช., อทง., กฟส., บล., บพล. และ ทมก.) กฟส. ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) จำนวน 3 แห่ง (สค2, คกช. และ กทบ.) - กฟฟ. ที่สมัครขอรับรองฯ ทั้งกรณีสมัครใหม่และต่ออายุ ในปี 2567 <u>จะต้องผ่านการคัดกรองใบสมัครร้อยละ 100 และได้รับการรับรองจาก สปน. ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80</u> กฟฟ.ชั้น 2-3 จำนวน 9 แห่ง (นฐ., สฟ., สพร., นช., อทง., กฟส., บล., บพล. และ ทมก.) กฟส. ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) จำนวน 3 แห่ง (สค2, คกช. และ กทบ.) กฟส. จำนวน 1 แห่ง (กฟส.จจ.)	- ตามบันทึก เลขที่ ก.3กบล.(ลส)1166/2567 ลว.14 มิ.ย. 67 กำหนดการตรวจประเมินภายในหน่วยงาน (Internal Audit) ของ กฟฟ.3 ประจำปี 2567 <table><tr><th>ร/ด</th><th>หน่วยงาน</th><th>รูปแบบการตรวจประเมิน</th><th>วันที่</th><th>เวลา</th><th>ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงาน กฟฟ.</th></tr><tr><td>1</td><td>กฟช.เมืองอุบลราชธานี</td><td>On-Site</td><td>01 ต.ค. 2567</td><td>08.00 - 12.00 น.</td><td>1. กฟช.เมืองอุบลราชธานี</td></tr><tr><td>2</td><td></td><td></td><td></td><td>13.00 - 16.30 น.</td><td>2. กฟส.สาขาส่งจ่าย</td></tr><tr><td>3</td><td></td><td>Online</td><td>ตรวจสอบแบบสุ่ม</td><td></td><td>3. กฟส.พนมไพร</td></tr><tr><td>4</td><td></td><td></td><td>ภายในปี 9 ต.ค. 2567</td><td></td><td>4. กฟส.วารีเอก</td></tr><tr><td>5</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>5. กฟส.พนาภูมิ</td></tr><tr><td>6</td><td>กฟส.มโนไพร</td><td>On-Site</td><td>01 ต.ค. 2567</td><td>09.00 - 12.00 น.</td><td>1. กฟส.พนาภูมิ</td></tr><tr><td>7</td><td></td><td></td><td></td><td>13.00 - 16.30 น.</td><td>2. กฟส.จำปาศักดิ์</td></tr><tr><td>8</td><td></td><td>Online</td><td>ตรวจสอบแบบสุ่ม</td><td></td><td>3. กฟส.จำปาศักดิ์</td></tr><tr><td>9</td><td></td><td></td><td>ภายในปี 9 ต.ค. 2567</td><td></td><td>4. กฟส.บ้านดง</td></tr></table>	ร/ด	หน่วยงาน	รูปแบบการตรวจประเมิน	วันที่	เวลา	ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงาน กฟฟ.	1	กฟช.เมืองอุบลราชธานี	On-Site	01 ต.ค. 2567	08.00 - 12.00 น.	1. กฟช.เมืองอุบลราชธานี	2				13.00 - 16.30 น.	2. กฟส.สาขาส่งจ่าย	3		Online	ตรวจสอบแบบสุ่ม		3. กฟส.พนมไพร	4			ภายในปี 9 ต.ค. 2567		4. กฟส.วารีเอก	5					5. กฟส.พนาภูมิ	6	กฟส.มโนไพร	On-Site	01 ต.ค. 2567	09.00 - 12.00 น.	1. กฟส.พนาภูมิ	7				13.00 - 16.30 น.	2. กฟส.จำปาศักดิ์	8		Online	ตรวจสอบแบบสุ่ม		3. กฟส.จำปาศักดิ์	9			ภายในปี 9 ต.ค. 2567		4. กฟส.บ้านดง	- ตามบันทึก เลขที่ ก.3กบล.(ลส)1806/2567 ลว. 26 ส.ค. 67 - <table><tr><th>Index</th><th>ผลิตภัณฑ์/บริการ</th><th>ประเภท</th><th>ค่าเฉลี่ย</th><th>ผ่านเกณฑ์ประเมิน</th></tr><tr><td>4</td><td>กฟส.เมืองอุบลราชธานี</td><td>L</td><td>91.94%</td><td>ผ่านเกณฑ์ประเมิน</td></tr><tr><td>5</td><td>กฟส.จำปาศักดิ์</td><td>S</td><td>88.58%</td><td>ผ่านเกณฑ์ประเมิน</td></tr><tr><td>6</td><td>กฟส.บ้านดง</td><td>XS (พิเศษ)</td><td>80.22%</td><td>ผ่านเกณฑ์ประเมิน</td></tr><tr><td>7</td><td>กฟส.พนมไพร</td><td>S</td><td>87.16%</td><td>ผ่านเกณฑ์ประเมิน</td></tr><tr><td>8</td><td>กฟส.วารีเอก</td><td>XS</td><td>84.19%</td><td>ผ่านเกณฑ์ประเมิน</td></tr><tr><td>9</td><td>กฟส.วารีเอก</td><td>S</td><td>88.06%</td><td>ผ่านเกณฑ์ประเมิน</td></tr><tr><td>10</td><td>กฟส.พนาภูมิ</td><td>S</td><td>85.87%</td><td>ผ่านเกณฑ์ประเมิน</td></tr><tr><td>11</td><td>กฟส.สหัสขันธ์</td><td>XS</td><td>85.17%</td><td>ผ่านเกณฑ์ประเมิน</td></tr><tr><td>12</td><td>กฟส.เมืองอุบลราชธานี</td><td>S</td><td>88.68%</td><td>ผ่านเกณฑ์ประเมิน</td></tr><tr><td>13</td><td>กฟส.สาขาส่งจ่าย</td><td>S</td><td>84.47%</td><td>ผ่านเกณฑ์ประเมิน</td></tr><tr><td>14</td><td>กฟส.ศรีสะเกษ</td><td>XS</td><td>84.22%</td><td>ผ่านเกณฑ์ประเมิน</td></tr><tr><td>15</td><td>กฟส.จำปาศักดิ์</td><td>XS</td><td>80.69%</td><td>ผ่านเกณฑ์ประเมิน</td></tr><tr><td>16</td><td>กฟส.หนองบัว</td><td>XS (พิเศษ)</td><td>92.54%</td><td>ผ่านเกณฑ์ประเมิน</td></tr><tr><td>17</td><td>กฟส.อุบลราชธานี</td><td>S</td><td>81.13%</td><td>ผ่านเกณฑ์ประเมิน</td></tr><tr><td>18</td><td>กฟส.บ้านดง</td><td>M</td><td>90.16%</td><td>ผ่านเกณฑ์ประเมิน</td></tr><tr><td>19</td><td>กฟส.จำปาศักดิ์</td><td>S</td><td>88.06%</td><td>ผ่านเกณฑ์ประเมิน</td></tr></table>	Index	ผลิตภัณฑ์/บริการ	ประเภท	ค่าเฉลี่ย	ผ่านเกณฑ์ประเมิน	4	กฟส.เมืองอุบลราชธานี	L	91.94%	ผ่านเกณฑ์ประเมิน	5	กฟส.จำปาศักดิ์	S	88.58%	ผ่านเกณฑ์ประเมิน	6	กฟส.บ้านดง	XS (พิเศษ)	80.22%	ผ่านเกณฑ์ประเมิน	7	กฟส.พนมไพร	S	87.16%	ผ่านเกณฑ์ประเมิน	8	กฟส.วารีเอก	XS	84.19%	ผ่านเกณฑ์ประเมิน	9	กฟส.วารีเอก	S	88.06%	ผ่านเกณฑ์ประเมิน	10	กฟส.พนาภูมิ	S	85.87%	ผ่านเกณฑ์ประเมิน	11	กฟส.สหัสขันธ์	XS	85.17%	ผ่านเกณฑ์ประเมิน	12	กฟส.เมืองอุบลราชธานี	S	88.68%	ผ่านเกณฑ์ประเมิน	13	กฟส.สาขาส่งจ่าย	S	84.47%	ผ่านเกณฑ์ประเมิน	14	กฟส.ศรีสะเกษ	XS	84.22%	ผ่านเกณฑ์ประเมิน	15	กฟส.จำปาศักดิ์	XS	80.69%	ผ่านเกณฑ์ประเมิน	16	กฟส.หนองบัว	XS (พิเศษ)	92.54%	ผ่านเกณฑ์ประเมิน	17	กฟส.อุบลราชธานี	S	81.13%	ผ่านเกณฑ์ประเมิน	18	กฟส.บ้านดง	M	90.16%	ผ่านเกณฑ์ประเมิน	19	กฟส.จำปาศักดิ์	S	88.06%	ผ่านเกณฑ์ประเมิน	คณะทำงานฯ (Internal Audit) (เลขที่ กบล.(ก3)) กฟฟ. ที่เกี่ยวข้อง คณะทำงานฯ
ร/ด	หน่วยงาน	รูปแบบการตรวจประเมิน	วันที่	เวลา	ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงาน กฟฟ.																																																																																																																																																
1	กฟช.เมืองอุบลราชธานี	On-Site	01 ต.ค. 2567	08.00 - 12.00 น.	1. กฟช.เมืองอุบลราชธานี																																																																																																																																																
2				13.00 - 16.30 น.	2. กฟส.สาขาส่งจ่าย																																																																																																																																																
3		Online	ตรวจสอบแบบสุ่ม		3. กฟส.พนมไพร																																																																																																																																																
4			ภายในปี 9 ต.ค. 2567		4. กฟส.วารีเอก																																																																																																																																																
5					5. กฟส.พนาภูมิ																																																																																																																																																
6	กฟส.มโนไพร	On-Site	01 ต.ค. 2567	09.00 - 12.00 น.	1. กฟส.พนาภูมิ																																																																																																																																																
7				13.00 - 16.30 น.	2. กฟส.จำปาศักดิ์																																																																																																																																																
8		Online	ตรวจสอบแบบสุ่ม		3. กฟส.จำปาศักดิ์																																																																																																																																																
9			ภายในปี 9 ต.ค. 2567		4. กฟส.บ้านดง																																																																																																																																																
Index	ผลิตภัณฑ์/บริการ	ประเภท	ค่าเฉลี่ย	ผ่านเกณฑ์ประเมิน																																																																																																																																																	
4	กฟส.เมืองอุบลราชธานี	L	91.94%	ผ่านเกณฑ์ประเมิน																																																																																																																																																	
5	กฟส.จำปาศักดิ์	S	88.58%	ผ่านเกณฑ์ประเมิน																																																																																																																																																	
6	กฟส.บ้านดง	XS (พิเศษ)	80.22%	ผ่านเกณฑ์ประเมิน																																																																																																																																																	
7	กฟส.พนมไพร	S	87.16%	ผ่านเกณฑ์ประเมิน																																																																																																																																																	
8	กฟส.วารีเอก	XS	84.19%	ผ่านเกณฑ์ประเมิน																																																																																																																																																	
9	กฟส.วารีเอก	S	88.06%	ผ่านเกณฑ์ประเมิน																																																																																																																																																	
10	กฟส.พนาภูมิ	S	85.87%	ผ่านเกณฑ์ประเมิน																																																																																																																																																	
11	กฟส.สหัสขันธ์	XS	85.17%	ผ่านเกณฑ์ประเมิน																																																																																																																																																	
12	กฟส.เมืองอุบลราชธานี	S	88.68%	ผ่านเกณฑ์ประเมิน																																																																																																																																																	
13	กฟส.สาขาส่งจ่าย	S	84.47%	ผ่านเกณฑ์ประเมิน																																																																																																																																																	
14	กฟส.ศรีสะเกษ	XS	84.22%	ผ่านเกณฑ์ประเมิน																																																																																																																																																	
15	กฟส.จำปาศักดิ์	XS	80.69%	ผ่านเกณฑ์ประเมิน																																																																																																																																																	
16	กฟส.หนองบัว	XS (พิเศษ)	92.54%	ผ่านเกณฑ์ประเมิน																																																																																																																																																	
17	กฟส.อุบลราชธานี	S	81.13%	ผ่านเกณฑ์ประเมิน																																																																																																																																																	
18	กฟส.บ้านดง	M	90.16%	ผ่านเกณฑ์ประเมิน																																																																																																																																																	
19	กฟส.จำปาศักดิ์	S	88.06%	ผ่านเกณฑ์ประเมิน																																																																																																																																																	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)			10. แผนที่รับผิดชอบ
แผนงานที่ 3 พัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	3.1 การจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง 3.1.1 ฐานข้อมูลลูกค้า High Value เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายเป้าหมาย กบล.(ก3) จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ - ภายใน ม.ค. - ก.พ. 2567 - ฐานข้อมูลลูกค้า High Value ที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง			กบล
	3.1.2 ฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา เป้าหมาย กบล.(ก3) จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ - ภายใน ม.ค. - ก.พ. 2567 - ฐานข้อมูลลูกค้าที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา ปี 2565-2566 - ฐานข้อมูลลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA - (เพิ่มเติม) ฐานข้อมูลลูกค้าที่ใช้บริการแก๊กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ปี 2566 (2 ครั้งต่อปี) - (เพิ่มเติม) ฐานข้อมูลลูกค้าปี 2566 ที่มีค่าปรับ PF. เนื่องจากการใช้ kvar เกินร้อยละ 61.97 ของกำลังไฟฟ้าจริงสูงสุด มากกว่า 10,000 บาท/เดือน			กบล
	3.2 การใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง 3.2.1 การดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า High Value เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 2-3, ขนาด L/M/S จัดทำแผนการให้บริการลูกค้าและนำเสนอข้อมูลการให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง - กบล.(ก3) ติดตามผลการดำเนินงานและรายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส หมายเหตุ : ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 3.1.1	กฟส.ลาดหญ้า จัดทำแผนการให้บริการลูกค้าและนำเสนอข้อมูลการให้บริการธุรกิจเสริม พร้อมบันทึกข้อมูลในลิงค์ https://dcrmplus.pea.co.th/	กฟส.ลาดหญ้า จัดทำแผนการให้บริการลูกค้าและนำเสนอข้อมูลการให้บริการธุรกิจเสริม พร้อมบันทึกข้อมูลในลิงค์ https://dcrmplus.pea.co.th/	ผบค.กฟส.ลาดหญ้า
	3.2.2 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมุ่งเน้นลูกค้า 4 กลุ่ม ดังนี้ (1) ลูกค้ารายเดิม (ที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา) ทุกราย (2) ลูกค้ารายใหม่ (ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA) ร้อยละ 20 (3) (เพิ่มเติม) ลูกค้าที่ใช้บริการแก๊กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ปี 2566 (2 ครั้งต่อปี) ทุกราย (4) (เพิ่มเติม) ลูกค้าที่มีค่าปรับ PF. เนื่องจากการใช้ kvar เกินร้อยละ 61.97 ของกำลังไฟฟ้าจริงสูงสุด มากกว่า 10,000 บาท/เดือน ทุกราย เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 2-3, ขนาด L/M/S จัดทำแผนการให้บริการลูกค้าและนำเสนอข้อมูลการให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง - กบล.(ก3) ติดตามผลการดำเนินงานและรายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส หมายเหตุ : - ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 3.1.2 - กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. สามารถดำเนินการปรับแผนการเข้าพบลูกค้าได้ตามความเหมาะสม	กฟส.ลาดหญ้า จัดทำแผนการให้บริการลูกค้าและนำเสนอข้อมูลการให้บริการธุรกิจเสริม พร้อมบันทึกข้อมูลในลิงค์ https://dcrmplus.pea.co.th/	กฟส.ลาดหญ้า จัดทำแผนการให้บริการลูกค้าและนำเสนอข้อมูลการให้บริการธุรกิจเสริม พร้อมบันทึกข้อมูลในลิงค์ https://dcrmplus.pea.co.th/	ผบค.กฟส.ลาดหญ้า
8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผลดำเนินงาน ไตรมาสที่ 4/2567 สถานะสะสมเดือน ต.ค. - ธ.ค. 2567	ผลดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4/2567 สถานะสะสมเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2567	10. แผนที่รับผิดชอบ
แผนงานที่ 3 พัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง (ต่อ)	3.3 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียนมาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S และ กฟส. จัดทำแผนทบทวนปรับปรุงกระบวนการทำงาน และรายงานผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน ตามช่องทางที่กำหนดจากระบบ PEA-VOC System ให้ กบล.(ก3) ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบล.(ก3) ติดตาม และรายงานสรุปผล ในภาพรวมของ กฟก.3 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟส.ลาดหญ้า จัดทำแผนทบทวนปรับปรุงการทำงานและรายงานผล ผ่านลิงค์ https://drive.google.com/drive/folders/10drbWov23YF-p3-aRqYfDz_oALr491a ตามบันทึก ก.3 ลอญ(บค) 11 /2568	กฟส.ลาดหญ้า จัดทำแผนทบทวนปรับปรุงการทำงานและรายงานผล ผ่านลิงค์ https://drive.google.com/drive/folders/10drbWov23YF-p3-aRqYfDz_oALr491a	ผบค.กฟส.ลาดหญ้า FM

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผลดำเนินงาน ไตรมาสที่ 4/2567 สถานะสะสมเดือน ต.ค. - ธ.ค. 2567	ผลดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4/2567 สถานะสะสมเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2567	10. แผนกที่รับผิดชอบ
แผนงานที่ 4 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการ ข้อร้องเรียน	4.1 การบริหารจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ 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+การให้บริการอื่นๆ) - การปิดข้อร้องเรียน ภายใน 20 วัน (ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95) (3) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) กลุ่มที่ต้องเร่งรัดแก้ไข (พฤติกรรมพนักงาน+การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า+การถูกจ่ายไฟฟ้า) - การปิดข้อร้องเรียน ภายใน 10 วัน (ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80) (4) ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วัน (ร้อยละ 100) <u>เป้าหมาย - ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปตาม</u> <u>ค่าเป้าหมาย และจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกไตรมาส</u> - ข้อ (1) - (4) ให้บันทึกผลการดำเนินการลงในระบบ PEA-VOC System หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพตมิชอบ	กฟส.ลาดหญ้า ไม่มีพบข้อร้องเรียน	กฟส.ลาดหญ้า ไม่มีพบข้อร้องเรียน	ผบค.กฟส.ลาดหญ้า ผมค.กฟส.ลาดหญ้า ผกป.กฟส.ลาดหญ้า
	4.1.2 การเพิ่มประสิทธิภาพการวางแผนเชิงป้องกันข้อร้องเรียน ดังนี้ (1) จำนวนข้อร้องเรียนโดยรวม ลดลงร้อยละ 10 จากข้อร้องเรียน ในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน (2) จำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงาน ให้รักษาระดับจำนวนข้อร้องเรียน ไม่ให้เกินผลที่เกิดขึ้นจริงในปี 2566 (3) จำนวนข้อร้องเรียน/ร้องขอ เรื่องไม่มีไฟฟ้าใช้ ลดลงร้อยละ 50 จากข้อร้องเรียน/ ร้องขอ ในช่วงเวลาเดียวกันของปี 2565 <u>เป้าหมาย - ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปตาม</u> <u>ค่าเป้าหมาย และจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกไตรมาส</u> - บันทึกผลการดำเนินการลงในระบบ PEA-VOC System ทุกเรื่อง หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพตมิชอบ	กฟส.ลาดหญ้า ไม่มีพบข้อร้องเรียน	กฟส.ลาดหญ้า ไม่มีพบข้อร้องเรียน	ผบค.กฟส.ลาดหญ้า ผมค.กฟส.ลาดหญ้า ผกป.กฟส.ลาดหญ้า

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผลดำเนินงาน ไตรมาสที่ 4/2567 สถานะสะสมเดือน ต.ค. - ธ.ค. 2567	ผลดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4/2567 สถานะสะสมเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2567	10. แผนกที่รับผิดชอบ
แผนงานที่ 4 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการ ข้อร้องเรียน (ต่อ)	4.2 การจัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า <u>เป้าหมาย</u> - <u>กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด 1/M/S (โครงสร้างใหม่) และ กฟส.</u> จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงาน เชิงป้องกัน ข้อร้องเรียนของลูกค้าและสรุปรายงานผลจัดส่งให้ <u>กบส.(ก3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส</u> - <u>กบส.(ก3)</u> วิเคราะห์ปัญหาข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน ข้อร้องเรียนของลูกค้า และ <u>จัดส่ง ผลภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส</u>	กฟส.ลาดหญ้า จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันฯ ผ่านลิงค์ https://drive.google.com/drive/folders/1ucomIST15-r_ma83PrCZWvN9P854K2wK	กฟส.ลาดหญ้า จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันฯ ผ่านลิงค์ https://drive.google.com/drive/folders/1ucomIST15-r_ma83PrCZWvN9P854K2wK	ผบค.กฟส.ลาดหญ้า ผมค.กฟส.ลาดหญ้า ผกป.กฟส.ลาดหญ้า

แผนปฏิบัติการประจำปี 2567 กฟส.ลาดหญ้า

มุมมอง : Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO2 พัฒนาระบบจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพ

เชื่อถือได้และยกระดับสู่โครงข่ายอัจฉริยะ

(Smart Grid) เพื่อเป็นผู้นำระบบไฟฟ้าตอบสนอง

ความพึงพอใจแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- SCM3 การรักษฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) ที่มีความเสี่ยง

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- SCM3 การรักษฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) ที่มีความเสี่ยง

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

- ค่าความผูกพัน (Engagement score) ของลูกค้ารายสำคัญที่มีความเสี่ยง

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

- ค่าความผูกพัน (Engagement score) ของลูกค้ารายสำคัญที่มีความเสี่ยง

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผลดำเนินงาน ไตรมาสที่ 4/2567 สถานะสะสมเดือน ต.ค. - ธ.ค. 2567	ผลดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4/2567 สถานะสะสมเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2567	10. แผนกที่รับผิดชอบ
แผนงานที่ 1 แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาฐานข้อมูลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนการให้บริการลูกค้า	1.1 ทบทวนรายชื่อลูกค้ารายสำคัญ และแผนตามกระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) ให้สอดคล้องตามค่าเป้าหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลลูกค้าเป้าหมาย - กบส.(ก3) ทบทวนและขออนุมัติรายชื่อลูกค้ารายสำคัญ ภายในเดือน ธ.ค.2566 - กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่) จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญ ลงในโปรแกรม Digital CRM ให้เป็นปัจจุบัน			ผบค.กฟส.ลาดหญ้า
	1.2 ดำเนินการตามแผนงาน กระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management) 1.2.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service : FMS) ตามที่ลูกค้าร้องขอ เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่) จัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 48 ราย (ร้อยละ 100) - ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน 5 ราย (ร้อยละ 100) - ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน 355 ราย (ร้อยละ 100)			ผบค.กฟส.ลาดหญ้า ผมค.กฟส.ลาดหญ้า ผกป.กฟส.ลาดหญ้า
	1.2.2 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ (Relation Building Activity : RBA) เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่) จัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 - กลุ่ม Star ร้อยละ 100 - กลุ่ม Status ร้อยละ 100 - กลุ่ม Streamline ร้อยละ 40			ผบค

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)			10. แผนที่ได้รับติดชอบ
แผนงานที่ 1 แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาฐานข้อมูลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนการให้บริการลูกค้า (ต่อ) แผนงานเพิ่มเติม กฟผ.3	1.6 การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า, ขยายเขตระบบไฟฟ้าและการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น - กฟผ.ชั้น 2-3, กฟผ. ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) รายงานผลตามแบบฟอร์ม CRM-NCS-002 - กบส.(ก3) รายงานผลการดำเนินงานให้ กสธ. ทุกไตรมาส 1. ดำเนินการประชาสัมพันธ์โครงการขึ้นทะเบียนช่างติดตั้งระบบไฟฟ้าภายในอาคาร (Vendor List) ในงานขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ (ลูกค้ารายย่อย) ในพื้นที่ กฟผ.3 เป้าหมาย - กฟผ.ชั้น 2-3, กฟผ.ขนาด L/M, กฟผ., กฟผ., ประชาสัมพันธ์โครงการขึ้นทะเบียนช่างติดตั้งระบบไฟฟ้าภายในอาคาร (Vendor List) ในงานขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ (ลูกค้ารายย่อย) ในพื้นที่ กฟผ.3 โดยมีรายละเอียดดังนี้ (1) ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ของ กฟผ. เช่น Line, Facebook (อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง) (2) การออกหน่วยเคลื่อนที่/ การประชุมร่วมกับส่วนราชการหรือผู้นำท้องถิ่น (ทุกครั้งที่มีการออกหน่วยฯ หรือประชุมร่วมกับส่วนราชการหรือผู้นำท้องถิ่น) (3) จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์โครงการฯ ขนาดตามความเหมาะสม ติดตั้งภายในสำนักงาน กฟผ. ณ จุดรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า, จุดรับชำระเงิน หรือ บริเวณที่ลูกค้าสามารถมองเห็นได้ชัดเจน - กบส.(ก3) รายงานสรุปผลการดำเนินงาน ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส 2. ร้อยละของการรับคำร้องประเภทขอใช้ไฟใหม่ผ่านระบบ ICS/SCS เทียบกับคำร้องขอใช้ไฟใหม่ทั้งหมด(SAP) เป้าหมาย - กฟผ.ชั้น 2-3, กฟผ.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่), กฟผ. และ กฟผ., ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 - กบส.(ก3) รายงานสรุปผลการดำเนินงาน ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - กสธ.(ก3) รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส			ผบค ผบค ผบค

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ			10. สถานที่
แผนงานเพิ่มเติม กฟท.3 (ต่อ)	3. แต่งตั้งคณะทำงานทีมงานธุรกิจเสริม ประจำ กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S (ตามโครงสร้างใหม่) และ กฟส. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและเร่งรัดการหารายได้ธุรกิจเสริม <u>เป้าหมาย</u> - กบส.(ก3) ขออนุมัติแต่งตั้งคณะทำงานทีมงานธุรกิจเสริม ประจำ กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส. ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. พร้อมกำหนดบทบาทหน้าที่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและเร่งรัดการหารายได้ธุรกิจเสริม <u>ภายใน ก.พ. 2567</u> - กบส.(ก3) สรุปรายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส			กบส
	4. จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ใช้บริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าแบบครบวงจร (Service Package) ระบบแจ้งเตือน (Alert Bot) ประวัติการครบกำหนดการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าแบบครบวงจร (Service Package) <u>เป้าหมาย</u> - กบส.(ก3) จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ครบรอบการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าแบบครบวงจร (Service Package) และระบบแจ้งเตือน (Alert Bot) แจ้งให้ กฟฟ. เข้าพบลูกค้าเพื่อนำเสนองาน <u>ภายใน ม.ค. 2567</u> - กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส. ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. ดำเนินการเข้าพบลูกค้า หลังได้รับการแจ้งเตือน (Alert Bot) ทุกราย <u>ภายใน ก.พ. 2567</u> - กบส.(ก3) สรุปผลการดำเนินการเข้าพบลูกค้า และรายงานผล<u>ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส</u> หมายเหตุ : แจ้งเตือนในกลุ่ม Line Front Manager C3			กบส
	5. จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ใช้บริการขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย C02.2 และระบบแจ้งเตือน (Alert Bot) การครบกำหนดการรับประกันคุณภาพงาน - ดำเนินการบำรุงรักษาฟรี จำนวน 2 ครั้ง ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 14 มิ.ย. 2561 ดังนี้ (1) ครั้งที่ 1 หลังจากส่งมอบงานแล้ว 6 เดือน (2) ครั้งที่ 2 หลังจากบำรุงรักษาครั้งที่ 1 แล้ว 6 เดือน หรือตามความเหมาะสม <u>เป้าหมาย</u> - กบส.(ก3) แจ้งเวียนแนวทางปฏิบัติการส่งเสริมการตลาด Promotion <u>ภายใน ม.ค. 2567</u> - กบส.(ก3) จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย C02.2 ที่ใกล้ครบกำหนดบำรุงรักษาฟรี ในครั้งที่ 1 (ปี 2567) ทุกราย และระบบแจ้งเตือน (Alert Bot) แจ้งให้ กฟฟ. เข้าดำเนินการบำรุงรักษา ทุกราย <u>ภายใน ก.พ. 2567</u> - กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส. ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. ดำเนินการบำรุงรักษาฟรีทุกราย ที่ได้รับการแจ้งเตือน พร้อมเปิดใบสั่งงาน ZW07: ใบสั่งรับประกันคุณภาพ ทุกครั้งที่เข้าดำเนินการ - กบส.(ก3) สรุปผลการดำเนินงานเข้าบำรุงรักษาฟรี และรายงานผล<u>ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส</u> หมายเหตุ : แจ้งเตือนในกลุ่ม Line Front Manager C3			กบส

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ			10. สถานที่
แผนงานเพิ่มเติม กฟผ.3 (ต่อ)	6. การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen งานชำระค่าไฟฟ้า - กฟผ. นำผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบ Customers' Smile Feedback มาสรุปวิเคราะห์ และกำหนดแนวทางการปรับปรุง กรณีลูกค้ากดประเมินต่ำกว่าระดับ 3 (ที่กดประเมิน 1,2) เป้าหมาย - สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟผ. <u>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด</u> - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ <u>ไม่ต่ำกว่า 4.4859</u> - กบส.(ก3) ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวมของ กฟผ.3 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส หมายเหตุ : พนักงาน Front Manager ประจำ กฟผ. ต้นสังกัด เป็นผู้ดำเนินงานและบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรม Customers' Smile Feedback			กฟส.ท่ากระดาน กฟส.ศรีสวัสดิ์ FM กฟส.ลาดหญ้า
	7. การเขียนเขียนลูกค้ารายใหญ่ที่ติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 100 เควีเอ. ขึ้นไป/ ลูกค้าที่พบปัญหาการใช้ไฟฟ้า และลูกค้าหน่วยงานราชการ โดยผู้บริหารกำหนดวัตถุประสงค์การเขียนเขียนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน พร้อมบันทึกผลการเขียนในโปรแกรม Digital CRM เป้าหมาย - ผจก.กฟผ. (โครงสร้างเดิม)/ ขนาด XS (โครงสร้างใหม่) อย่างน้อย 1 รายขึ้นไป/ไตรมาส/กฟผ. *หมายเหตุ : สามารถพิจารณารูปแบบการเขียนเขียนลูกค้าได้ 2 รูปแบบ 1. รูปแบบ Onsite 2. รูปแบบ Online Meeting ผ่านระบบออนไลน์ แพลตฟอร์มต่างๆ (ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 29 ธ.ค. 2564 ต่อท้ายหนังสือ กฟพ.(สช)797/2564ลว. 27 ธ.ค. 2564 อนุมัติปรับปรุงคู่มือการสร้างและการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า)			กฟส.ท่ากระดาน กฟส.ศรีสวัสดิ์
	8. สสำรวจความพึงพอใจหลังได้รับการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ เป้าหมาย - KAMR ประจำ กฟผ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส.บนจ. ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจหลังได้รับการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ - กบส.(ก3) สรุปรายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส			ผบค

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ			10. สถานที่
แผนงานเพิ่มเติม กฟผ.3 (ต่อ)	9. ประชุมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในกลุ่มนิคมอุตสาหกรรมในงานด้านระบบไฟฟ้า ด้านบริการและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง เป้าหมาย - นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร (ท่าทราย) ภายในไตรมาส 1 หมายเหตุ : (1) ด้านบำรุงรักษาและระบบไฟฟ้า ผู้รับผิดชอบ ผบ.บ.(ก3) (2) ด้านบริการและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ผู้รับผิดชอบ ผวบ.(ก3) (3) ด้านหน่วยการใช้พลังงานไฟฟ้า ผู้รับผิดชอบ ผสบ.(ก3)			กฟส.สค.

แผนปฏิบัติการประจำปี 2567 กฟส.ลาดหญ้า

มุมมอง : Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO2 พัฒนาระบบจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพ เชื่อถือได้และยกระดับสู่โครงข่ายอัจฉริยะ (Smart Grid) เพื่อเป็นผู้นำระบบไฟฟ้าตอบสนอง ความพึงพอใจแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- SCM3 การรักษารฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) ที่มีความเสี่ยง

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

- ค่าความผูกพัน (Engagement score) ของลูกค้ารายสำคัญที่มีความเสี่ยง

4. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)

- ระดับ 3.5075

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- SCM3 การรักษารฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) ที่มีความเสี่ยง

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

- ค่าความผูกพัน (Engagement score) ของลูกค้ารายสำคัญที่มีความเสี่ยง

7. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)

- ระดับ 3.5075

8. แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผลดำเนินงาน ไตรมาสที่ 4/2567 สถานะสะสมเดือน ต.ค. - ธ.ค. 2567	ผลดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4/2567 สถานะสะสมเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2567	10. แผนที่ รับผิดชอบ
แผนงานที่ 1 แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อ ฐานข้อมูลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุน การให้บริการลูกค้า	1.1 ทบทวนรายชื่อลูกค้ารายสำคัญ และแผนตามกระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) ให้สอดคล้องตามค่าเป้าหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลลูกค้าเป้าหมาย - กบค.(ก3) ทบทวนและขออนุมัติรายชื่อลูกค้ารายสำคัญ ภายในเดือน ธ.ค.2566 - กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่) จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญ ลงโปรแกรม Digital CRM ให้เป็นปัจจุบัน	บันทึกผลผ่านระบบ https://dcrplus.pea.co.th/	บันทึกผลผ่านระบบ https://dcrplus.pea.co.th/	ผบค
	1.2 ดำเนินการตามแผนงาน กระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management) 1.2.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service : FMS) ตามที่ลูกค้าร้องขอ เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่) จัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 48 ราย (ร้อยละ 100) - ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน 5 ราย (ร้อยละ 100) - ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน 355 ราย (ร้อยละ 100)	บันทึกผลผ่านระบบ https://dcrplus.pea.co.th/	บันทึกผลผ่านระบบ https://dcrplus.pea.co.th/	ผบค ผมค ผกป
	1.2.2 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ (Relation Building Activity : RBA) เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่) จัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 - กลุ่ม Star ร้อยละ 100 - กลุ่ม Status ร้อยละ 100 - กลุ่ม Streamline ร้อยละ 40	บันทึกผลผ่านระบบ https://dcrplus.pea.co.th/	บันทึกผลผ่านระบบ https://dcrplus.pea.co.th/	ผบค

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ผลดำเนินงาน ไตรมาสที่ 4/2567 สถานะสะสมเดือน ต.ค. - ธ.ค. 2567	ผลดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4/2567 สถานะสะสมเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2567	10. สถานที่
แผนงานเพิ่มเติม กฟภ.3	1. ดำเนินการประชาสัมพันธ์โครงการขึ้นทะเบียนช่างติดตั้งระบบไฟฟ้าภายในอาคาร (Vendor List) ในงานขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ (ลูกค้ารายย่อย) ในพื้นที่ กฟภ.3 เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M, กฟส., กฟย., ประชาสัมพันธ์โครงการขึ้นทะเบียนช่างติดตั้งระบบไฟฟ้าภายในอาคาร (Vendor List) ในงานขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ (ลูกค้ารายย่อย) ในพื้นที่ กฟภ.3 โดยมีรายละเอียดดังนี้ (1) ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ของ กฟฟ. เช่น Line, Facebook (อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง) (2) การออกหน่วยเคลื่อนที่/ การประชุมร่วมกับส่วนราชการหรือผู้นำส่วนท้องถิ่น (ทุกครั้งที่มีการออกหน่วยฯ หรือประชุมร่วมกับส่วนราชการหรือผู้นำท้องถิ่น) (3) จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์โครงการฯ ขนาดตามความเหมาะสม ติดตั้งภายในสำนักงาน กฟฟ. ณ จุดรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า, จุดรับชำระเงิน หรือ บริเวณที่ลูกค้าสามารถมองเห็นได้ชัดเจน - กบส.(ก3) รายงานสรุปผลการดำเนินงาน ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟส.ลาดหญ้า ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ ของ กฟฟ. https://www.facebook.com/photo.php?fbid=698162779016352&set=pb.100064679078075.-2207520000&type=3	กฟส.ลาดหญ้า ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ ของ กฟฟ. https://www.facebook.com/photo.php?fbid=698162779016352&set=pb.100064679078075.-2207520000&type=3	ผบค
	2. ร้อยละของการรับคำร้องประเภทขอใช้ไฟฟ้าผ่านระบบ ICS/SCS เทียบกับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าใหม่ทั้งหมด(SAP) เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่), กฟส. และ กฟย., ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 - กบส.(ก3) รายงานสรุปผลการดำเนินงาน ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - กคส.(ก3) รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟส.ลาดหญ้า ดำเนินการรับคำร้องประเภทขอใช้ไฟฟ้าผ่านระบบ SCSเทียบSAP https://dmsx.pea.co.th/cons/index.php	กฟส.ลาดหญ้า ดำเนินการรับคำร้องประเภทขอใช้ไฟฟ้าผ่านระบบ SCSเทียบSAP https://dmsx.pea.co.th/cons/index.php	ผบค

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ผลดำเนินงาน ไตรมาสที่ 4/2567 สถานะสะสมเดือน ต.ค. - ธ.ค. 2567	ผลดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4/2567 สถานะสะสมเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2567	10. สถานที่
แผนงานเพิ่มเติม กฟท.3 (ต่อ)	3. แต่งตั้งคณะทำงานทีมงานธุรกิจเสริม ประจำ กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S (ตามโครงสร้างใหม่) และ กฟส. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและเร่งรัดการทราวดูธุรกิจเสริม เป้าหมาย - กบล.(ก3) ขออนุมัติแต่งตั้งคณะทำงานทีมงานธุรกิจเสริม ประจำ กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส. ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. พร้อมกำหนดบทบาทหน้าที่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและเร่งรัดการทราวดูธุรกิจเสริม <u>ภายใน ก.พ. 2567</u> - กบล.(ก3) สรุปรายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส			กบล
	4. จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ใช้บริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าแบบครบวงจร (Service Package) ระบบแจ้งเตือน (Alert Bot) ประวัติการครบกำหนดการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าแบบครบวงจร (Service Package) เป้าหมาย - กบล.(ก3) จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ครบรอบการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าแบบครบวงจร (Service Package) และระบบแจ้งเตือน (Alert Bot) แจ้งให้ กฟฟ. เข้าพบลูกค้าเพื่อนำเสนองาน <u>ภายใน ม.ค. 2567</u> - กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส. ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. ดำเนินการเข้าพบลูกค้า หลังได้รับการแจ้งเตือน (Alert Bot) ทุกราย <u>ภายใน ก.พ. 2567</u> - กบล.(ก3) สรุปผลการดำเนินการเข้าพบลูกค้า และรายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส หมายเหตุ : แจ้งเตือนในกลุ่ม Line Front Manager C3			กบล
	5. จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ใช้บริการขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย C02.2 และระบบแจ้งเตือน (Alert Bot) การครบกำหนดการรับประกันคุณภาพงาน - ดำเนินการบำรุงรักษาฟรี จำนวน 2 ครั้ง ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 14 มิ.ย. 2561 ดังนี้ (1) ครั้งที่ 1 หลังจากส่งมอบงานแล้ว 6 เดือน (2) ครั้งที่ 2 หลังจากบำรุงรักษาครั้งที่ 1 แล้ว 6 เดือน หรือตามความเหมาะสม เป้าหมาย - กบล.(ก3) แจ้งเวียนแนวทางปฏิบัติการส่งเสริมการตลาด Promotion <u>ภายใน ม.ค. 2567</u> - กบล.(ก3) จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย C02.2 ที่ใกล้ครบกำหนดบำรุงรักษาฟรี ในครั้งที่ 1 (ปี 2567) ทุกราย และระบบแจ้งเตือน (Alert Bot) แจ้งให้ กฟฟ. เข้าดำเนินการบำรุงรักษา ทุกราย <u>ภายใน ก.พ. 2567</u> - กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส. ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. ดำเนินการบำรุงรักษาฟรีทุกราย ที่ได้รับการแจ้งเตือน พร้อมเปิดใบสั่งงาน ZW07: ใบส่งรับประกันคุณภาพ ทุกครั้งที่เข้าดำเนินการ - กบล.(ก3) สรุปผลการดำเนินงานเข้าบำรุงรักษาฟรี และรายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส หมายเหตุ : แจ้งเตือนในกลุ่ม Line Front Manager C3			กบล

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ			10. สถานที่
แผนงานเพิ่มเติม กฟผ.3 (ต่อ)	6. การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบเป็นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen งานชำระค่าไฟฟ้า - กฟผ. นำผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบ Customers' Smile Feedback มาสรุปวิเคราะห์ และกำหนดแนวทางการปรับปรุง กรณีลูกค้ากดประเมินต่ำกว่าระดับ 3 (ที่กดประเมิน 1,2) <u>เป้าหมาย</u> - สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟผ. <u>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด</u> - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ <u>ไม่ต่ำกว่า 4.4859</u> - กบค.(ก3) ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินในภาพรวมของ กฟผ.3 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส หมายเหตุ : พนักงาน Front Manager ประจำ กฟผ. ต้นสังกัด เป็นผู้ดำเนินงานและบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรม Customers' Smile Feedback	กฟผ.ท่ากระดาน,กฟส.ศรีสวัสดิ์ ดำเนินการประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์ สำหรับลูกค้า ที่กดประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 จำนวน 0 ราย (สถานะ มี.ค.67)	กฟส.ท่ากระดาน,กฟส.ศรีสวัสดิ์ ดำเนินการประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์ สำหรับลูกค้า ที่กดประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 จำนวน 0 ราย (สถานะ มี.ค.67)	กฟส.ท่ากระดาน กฟส.ศรีสวัสดิ์ FM กฟส.ลาดหญ้า
	7. การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายใหญ่ที่ติดค้างหรือแปลงรวมกันเกิน 100 เครือ. ขึ้นไป/ ลูกค้าที่พบปัญหาการใช้ไฟฟ้า และลูกค้าหน่วยงานราชการ โดยผู้บริหารกำหนดวัตถุประสงค์การเยี่ยมเยียนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมเยียนในโปรแกรม Digital CRM <u>เป้าหมาย</u> - ผจก.กฟผ. (โครงสร้างเดิม)/ ขนาด XS (โครงสร้างใหม่) อย่างน้อย 1 รายขึ้นไป/ไตรมาส/กฟผ. *หมายเหตุ : สามารถพิจารณารูปแบบการเยี่ยมเยียนลูกค้าได้ 2 รูปแบบ 1. รูปแบบ Onsite 2. รูปแบบ Online Meeting ผ่านระบบออนไลน์ แพลตฟอร์มต่างๆ (ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 29 ธ.ค. 2564 ต่อท้ายหนังสือ กลท.(สท)797/2564ลว. 27 ธ.ค. 2564 อนุมัติปรับปรุงคู่มือการสร้างและการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า)	กฟส.ท่ากระดาน, กฟส.ศรีสวัสดิ์ จัดทำแผนการให้บริการลูกค้าและนำเสนอข้อมูลการให้บริการธุรกิจเสริม พร้อมบันทึกข้อมูลในลิงค์ https://dcrmpls.pea.co.th/	กฟส.ท่ากระดาน, กฟส.ศรีสวัสดิ์ จัดทำแผนการให้บริการลูกค้าและนำเสนอข้อมูลการให้บริการธุรกิจเสริม พร้อมบันทึกข้อมูลในลิงค์ https://dcrmpls.pea.co.th/	กฟส.ท่ากระดาน กฟส.ศรีสวัสดิ์
	8. สํารวจความพึงพอใจหลังได้รับการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสําคัญ <u>เป้าหมาย</u> - KAMR ประจำ กฟผ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส.บจน. ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจหลังได้รับการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสําคัญ - กบค.(ก3) สรุปรายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	-	-	
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ			10. สถานที่
แผนงานเพิ่มเติม กฟผ.3 (ต่อ)	9. ประชุมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในกลุ่มนิคมอุตสาหกรรมในงานด้านระบบไฟฟ้า ด้านบริการและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง <u>เป้าหมาย</u> - นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร (ท่าพราย) ภายในไตรมาส 1 หมายเหตุ : (1) ด้านบำรุงรักษาและระบบไฟฟ้า ผู้รับผิดชอบ ผ.ปป.(ก3) (2) ด้านบริการและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ผู้รับผิดชอบ ผ.วบ.(ก3) (3) ด้านหน่วยการใช้พลังงานไฟฟ้า ผู้รับผิดชอบ ผ.สบ.(ก3)			กฟส.สค.

แผนปฏิบัติการประจำปี 2567 (แผนงานเพิ่มเติม) กฟส.ลาดหญ้า และ กฟฟ.ในสังกัด

มุมมอง : Customer

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ผลดำเนินงาน ไตรมาสที่ 4/2567 สถานะสะสมเดือน ต.ค. - ธ.ค. 2567	ผลดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4/2567 สถานะสะสมเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2567	10. สถานที่
แผนงานเพิ่มเติม กฟก.3	1. ดำเนินการประชาสัมพันธ์โครงการขึ้นทะเบียนช่างติดตั้งระบบไฟฟ้าภายในอาคาร (Vendor List) ในงานขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ (ลูกค้ารายย่อย) ในพื้นที่ กฟก.3 เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M, กฟส., กฟย. ประชาสัมพันธ์โครงการขึ้นทะเบียนช่างติดตั้งระบบไฟฟ้าภายในอาคาร (Vendor List) ในงานขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ (ลูกค้ารายย่อย) ในพื้นที่ กฟก.3 โดยมีรายละเอียดดังนี้ (1) ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ของ กฟฟ. เช่น Line, Facebook (อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง) (2) การออกหน่วยเคลื่อนที่/ การประชุมร่วมกับส่วนราชการหรือผู้นำท้องถิ่น (ทุกครั้งที่มีการออกหน่วยฯ หรือประชุมร่วมกับส่วนราชการหรือผู้นำท้องถิ่น) (3) จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์โครงการฯ ขนาดตามความเหมาะสม ติดตั้งภายในสำนักงาน กฟฟ. ณ จุดรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า, จุดรับชำระเงิน หรือ บริเวณที่ลูกค้าสามารถมองเห็นได้ชัดเจน - กบส.(ก3) รายงานสรุปผลการดำเนินงาน ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟส.ลาดหญ้า ได้ดำเนินการ https://www.facebook.com/photo.php?fbid=698162779016352&set=pb.100064679078075.-	กฟส.ลาดหญ้า ได้ดำเนินการ https://www.facebook.com/photo.php?fbid=698162779016352&set=pb.100064679078075.-	ผบค
	2. ร้อยละของการรับคำร้องประเภทขอใช้ไฟใหม่ผ่านระบบ ICS/SCS เทียบกับคำร้องขอใช้ไฟใหม่ทั้งหมด(SAP) เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่), กฟส. และ กฟย. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 - กบส.(ก3) รายงานสรุปผลการดำเนินงาน ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - กคส.(ก3) รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟส.ลาดหญ้า ดำเนินการรับคำร้อง https://dmsx.pea.co.th/cons/index.php	กฟส.ลาดหญ้า ดำเนินการรับคำร้อง https://dmsx.pea.co.th/cons/index.php	ผบค

แผนงานเพิ่มเติม กฟก.3 (ต่อ)	3. แต่งตั้งคณะกรรมการทีมงานธุรกิจเสริม ประจำ กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S (ตามโครงสร้างใหม่) และ กฟส. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและเร่งรัดการหารายได้ธุรกิจเสริม <u>เป้าหมาย</u> - <u>กบส.(ก3)</u> ขออนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการทีมงานธุรกิจเสริม ประจำ กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส. ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. พร้อมกำหนดบทบาทหน้าที่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและเร่งรัดการหารายได้ธุรกิจเสริม <u>ภายใน ก.พ. 2567</u> - <u>กบส.(ก3)</u> สรุปรายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส			กบส
	4. จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ใช้บริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าแบบครบวงจร (Service Package) ระบบแจ้งเตือน (Alert Bot) ประวัติการครบกำหนดการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าแบบครบวงจร (Service Package) <u>เป้าหมาย</u> - <u>กบส.(ก3)</u> จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ครบรอบการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าแบบครบวงจร (Service Package) และระบบแจ้งเตือน (Alert Bot) แจ้งให้ กฟฟ. เข้าพบลูกค้าเพื่อนำเสนองาน <u>ภายใน ม.ค. 2567</u> - <u>กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส. ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่)</u> และ กฟส. ดำเนินการเข้าพบลูกค้า หลังได้รับการแจ้งเตือน (Alert Bot) ทุกราย <u>ภายใน ก.พ. 2567</u> - <u>กบส.(ก3)</u> สรุปผลการดำเนินการเข้าพบลูกค้า และรายงานผลภายใน <u>15 วันหลังสิ้นไตรมาส</u> หมายเหตุ : แจ้งเตือนในกลุ่ม Line Front Manager C3			กบส
	5. จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ใช้บริการขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย C02.2 และระบบแจ้งเตือน (Alert Bot) การครบกำหนดการรับประกันคุณภาพงาน - ดำเนินการบำรุงรักษาฟรี จำนวน 2 ครั้ง ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 14 มิ.ย. 2561 ดังนี้ (1) ครั้งที่ 1 หลังจากส่งมอบงานแล้ว 6 เดือน (2) ครั้งที่ 2 หลังจากบำรุงรักษาครั้งที่ 1 แล้ว 6 เดือน หรือตามความเหมาะสม <u>เป้าหมาย</u> - <u>กบส.(ก3)</u> แจ้งเวียนแนวทางปฏิบัติการส่งเสริมการตลาด Promotion <u>ภายใน ม.ค. 2567</u> - <u>กบส.(ก3)</u> จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย C02.2 ที่ใกล้ครบกำหนดบำรุงรักษาฟรี ในครั้งที่ 1 (ปี 2567) ทุกราย และระบบแจ้งเตือน (Alert Bot) แจ้งให้ กฟฟ. เข้าดำเนินการบำรุงรักษา ทุกๆราย <u>ภายใน ก.พ. 2567</u> - <u>กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส. ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่) และ กฟส.</u> ดำเนินการบำรุงรักษาฟรีทุกราย ที่ได้รับการแจ้งเตือน พร้อมเปิดใบสั่งงาน ZW07: ใบสั่งรับประกันคุณภาพ ทุกครั้งที่เข้าดำเนินการ - <u>กบส.(ก3)</u> สรุปผลการดำเนินงานเข้าบำรุงรักษาฟรี และรายงานผลภายใน <u>15 วันหลังสิ้นไตรมาส</u> หมายเหตุ : แจ้งเตือนในกลุ่ม Line Front Manager C3			กบส

แผนงานเพิ่มเติม กฟก.3 (ต่อ)	6. การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen งานชำระค่าไฟฟ้า - กฟย. นำผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบ Customers' Smile Feedback มาสรุปวิเคราะห์ และกำหนดแนวทางการปรับปรุง กรณีลูกค้ากดประเมินต่ำกว่าระดับ 3 (ที่กดประเมิน 1,2) <u>เป้าหมาย</u> - สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟย. <u>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด</u> - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ <u>ไม่ต่ำกว่า 4.4859</u> - กบล.(ก3) ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวมของ กฟก.3 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส หมายเหตุ : พนักงาน Front Manager ประจำ กฟฟ. ต้นสังกัด เป็นผู้ดำเนินงานและบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรม Customers' Smile Feedback 7. การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายใหญ่ที่ติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 100 เครื่อ. ขึ้นไป/ ลูกค้าที่พบปัญหาการใช้ไฟฟ้า และลูกค้าหน่วยงานราชการ โดยผู้บริหารกำหนดวัตถุประสงค์การเยี่ยมเยียนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมในโปรแกรม Digital CRM <u>เป้าหมาย</u> - ผจก.กฟย. (โครงสร้างเดิม)/ ขนาด XS (โครงสร้างใหม่) อย่างน้อย 1 รายขึ้นไป/ไตรมาส/กฟย. *หมายเหตุ : สามารถพิจารณารูปแบบการเยี่ยมเยียนลูกค้าได้ 2 รูปแบบ 1. รูปแบบ Onsite 2. รูปแบบ Online Meeting ผ่านระบบออนไลน์ แพลตฟอร์มต่างๆ (ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 29 ธ.ค. 2564 ต่อท้ายหนังสือ กลพ.(สข)797/2564ลว. 27 ธ.ค. 2564 อนุมัติปรับปรุงคู่มือการสร้างและการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า)	ติดตามผลผ่านระบบ http://smilefeedback.pea.co.th/QueueReportEvaluate.aspx บันทึกผลผ่านระบบ https://dcrplus.pea.co.th/	ติดตามผลผ่านระบบ http://smilefeedback.pea.co.th/QueueReportEvaluate.aspx บันทึกผลผ่านระบบ https://dcrplus.pea.co.th/	กฟย.ท่ากระดาน กฟย.ศรีสวัสดิ์ FM ลาดหญ้า กฟย.ท่ากระดาน กฟย.ศรีสวัสดิ์
	8. สสำรวจความพึงพอใจหลังได้รับการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ <u>เป้าหมาย</u> - KAMR ประจำ กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส.บจ. ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจหลังได้รับการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ - กบล.(ก3) สรุปรายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	-	-	กบล.
แผนงานเพิ่มเติม กฟก.3 (ต่อ)	9. ประชุมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในกลุ่มนิคมอุตสาหกรรมในงานด้านระบบไฟฟ้า ด้านบริการและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง <u>เป้าหมาย</u> - นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร (ท่าทราย) ภายในไตรมาส 1 หมายเหตุ : (1) ด้านบำรุงรักษาและระบบไฟฟ้า ผู้รับผิดชอบ ผปบ.(ก3) (2) ด้านบริการและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ผู้รับผิดชอบ ผวบ.(ก3) (3) ด้านหน่วยการใช้พลังงานไฟฟ้า ผู้รับผิดชอบ ผสบ.(ก3)			