

แผนปฏิบัติการ กฟส.พุทธมณฑล ประจำปี 2568 (ฉบับทบทวน ครั้งที่ 1/2567)
มุมมอง : Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO1 เป็นผู้นำการให้บริการ
2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- SCM1 ยกระดับความผูกพันของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลนวัตกรรม และทุนมนุษย์

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

- เป็นการวัดผลสำรวจความผูกพันระหว่างลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ กฟผ.

ด้วยหลักทางสถิติและระเบียบวิธีที่เป็นที่ ไตรมาส 1-2/2568 ไตรมาส 1-2/2568

ผู้ประเมินอิสระภายนอก (Third Part y) มาดำเนินการ ซึ่งจะประเมินผล

ตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

: กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ

: กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

: กลุ่มสื่อมวลชน

: กลุ่มพันธมิตร

: กลุ่มคณะกรรมการ

: บริษัทในเครือ

: กลุ่มคู่แข่งหรือคู่แข่ง

: กลุ่มลูกค้า

4. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)

- ร้อยละ 80

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- SCM1 ยกระดับความผูกพันของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

- เป็นการวัดผลสำรวจความผูกพันระหว่างลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ กฟผ.

ด้วยหลักทางสถิติและระเบียบวิธีที่เป็นที่ยอมรับ และดำเนินการโดยหน่วยงาน

ผู้ประเมินอิสระภายนอก (Third Part y) มาดำเนินการ ซึ่งจะประเมินผล

ตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

: กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ

: กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

: กลุ่มสื่อมวลชน

: กลุ่มพันธมิตร

: กลุ่มคณะกรรมการ

: บริษัทในเครือ

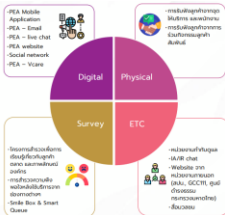
: กลุ่มคู่แข่งหรือคู่แข่ง

: กลุ่มลูกค้า

7. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)

- ร้อยละ 80

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ng Strategies หรือ Strategic Ir	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายไตรมาส			12. หน่วยงานหลัก
				ผลการดำเนินการสะสม ไตรมาส 1-2/2568	ผลการดำเนินการสะสม ไตรมาส 1-2 /2568	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	
แผนงานที่ 1 แผนงานสร้าง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2568 มีการกำหนดกิจกรรมตามระดับและรูปแบบในการสร้างความสัมพันธ์ เป้าหมาย - ทบทวนแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2568 ตามแบบฟอร์ม SM-1 ภายใน 31 ม.ค. 2568 - คณะทำงานฯ ดำเนินการตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี 2568 พร้อมรายงานผลให้สายงาน (กต) ภายใน 1 วัน หลังสิ้นไตรมาส	ทุกกอง	ร้อยละ	ไม่เกี่ยวข้อง	ไม่เกี่ยวข้อง	คณะทำงานฯ Core Enablers ด้านที่ 4 กฟผ.3	คณะทำงานฯ Core Enablers ด้านที่ 4 กฟผ.3
แผนงานที่ 2 การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2. การระบุและจัดลำดับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามกระบวนการที่รับผิดชอบ - ทบทวนและระบุข้อมูล ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2569 - จัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2569 เป้าหมาย - คณะทำงานฯ ระบุข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน ตามแบบฟอร์ม SM-2 และจัดส่งให้ สายงาน (กต) ภายใน 25 เม.ย. 2568 - คณะทำงานฯ ทบทวน/ระบุ และจัดลำดับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่สำคัญของหน่วยงาน ตามแบบฟอร์ม SM-3-4 และจัดส่งให้ สายงาน (กต) ภายใน 25 เม.ย. 2568 - ดำเนินการจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี 2569 ตามแบบฟอร์ม SM-1 ภายใน 31 พ.ค. 2568	ทุกกอง	ร้อยละ	ไม่เกี่ยวข้อง	ไม่เกี่ยวข้อง	คณะทำงานฯ Core Enablers ด้านที่ 4 กฟผ.3	คณะทำงานฯ Core Enablers ด้านที่ 4 กฟผ.3
แผนงานที่ 3 การจัดทำและปรับปรุงฐานข้อมูล เพื่่อมุ่งเน้น/บริหารจัดการผู้มีส่วน (Stakeholder Profile)	3. การบันทึกข้อมูลในฐานข้อมูล เพื่่อมุ่งเน้น/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile) เป้าหมาย - คณะทำงานฯ บันทึกข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile) ตามแบบฟอร์ม SM-8 ภายใน 25 ส.ค. 2568	ทุกกอง	ร้อยละ	ไม่เกี่ยวข้อง	ไม่เกี่ยวข้อง	คณะทำงานฯ Core Enablers ด้านที่ 4 กฟผ.3	คณะทำงานฯ Core Enablers ด้านที่ 4 กฟผ.3

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ng Strategies หรือ Strategic In	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายไตรมาส			12. หน่วยงานหลัก
				ผลการดำเนินการสะสม ไตรมาส 1-2/2568	ผลการดำเนินการสะสม ไตรมาส 1-2 /2568	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	
แผนงานที่ 5 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์จัดการ (Data Driven Execution) 	5.1 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าและวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้ 5.1.1 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบเป็นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen - กฟส.(L,M,S) ประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 (ที่กดประเมิน 1, 2) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback - กฟส.(L,M,S) นำผลวิเคราะห์การประเมินฯ ของลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข - กฟส.(L,M,S) รายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ และแจ้งให้ กบล.(ก3) ทราบภายใน 5 วัน หลังสิ้นไตรมาส เป้าหมาย - สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟส.(L,M,S) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด - กบล.(ก3) ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ ในภาพรวมของ กฟก.3 ภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส - กคส.(ก3) รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส หมายเหตุ : Front Manager กฟส.(L,M,S) เป็นผู้ดำเนินงาน และบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรม Customers' Smile Feedback	กบล.(ก3) กคส.(ก3) กฟส.(L,M,S) กฟส.พทช.	ร้อยละ	เดือน เม.ย. - มิ.ย. 68 ไม่สามารถแสดงผล %การกดประเมิน, ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจและร้อยละของความพึงพอใจ ไม่สอดคล้องตามความเป็นจริง และไม่สามารถแสดงผลผ่านโปรแกรม Customers' Smile Feedback ตั้งแต่เดือน มี.ค.2567 เป็นต้นมา ได้ทำหนังสือแจ้ง กบล.(ก3) (หนังสือที่ ก.3 พทช.(สน) 545/2568 ลว.1 เม.ย. 2568) ขอยกเว้นกิจกรรมดังกล่าว ไตรมาส 1 ก.3 พทช.(สน) 1005/2568 ลว.24 มิ.ย. 2568) ขอยกเว้นกิจกรรมดังกล่าว ไตรมาส 2	เดือน ม.ค. - มิ.ย. 68	ผบส.	กบล.(ก3) กคส.(ก3) กฟส.พทช.
	5.1.2 การรวบรวมเสียงของลูกค้าจากช่องทาง 4 กลุ่ม (กลุ่มดิจิทัล กลุ่มกายภาพ กลุ่มการสำรวจ และกลุ่มอื่นๆ) เป้าหมาย - กฟส.(L,M,S) บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการไม่ได้ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง - กบล.(ก3) รวบรวมเสียงของลูกค้า จากระบบ PEA VOC System และจัดส่งให้ ผงก.(กค) ภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส	กบล.(ก3) กฟส.(L,M,S) กฟส.พทช.	ร้อยละ	เดือน เม.ย. - มิ.ย. 68 กฟส.พทช. ดำเนินการ ได้ครบถ้วน	เดือน ม.ค. - มิ.ย. 68 กฟส.พทช. ดำเนินการ ได้ครบถ้วน	ผบส.	กบล.(ก3) กฟส.พทช.
	แผนงานที่ 6 พัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาส คุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาส เกี่ยวเนื่อง	6.1 การจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง 6.1.1 ฐานข้อมูลลูกค้า High Value เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานขยายเขต ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย เป้าหมาย จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ - ฐานข้อมูลลูกค้า High Value ที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดฟัดัดหม้อแปลง - ภายในม.ค. - ก.พ. 2568	กบล.(ก3)	ร้อยละ	ไม่เกี่ยวข้อง	ไม่เกี่ยวข้อง	กบล.(ก3)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ng Strategies หรือ Strategic Ir	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายไตรมาส			12. หน่วยงานหลัก
				ผลการดำเนินการสะสม ไตรมาส 1-2/2568	ผลการดำเนินการสะสม ไตรมาส 1-2 /2568	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	
	6.1.2 <u>ฐานข้อมูลลูกค้า</u> เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา <u>เป้าหมาย</u> จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ - <u>ฐานข้อมูลลูกค้า</u>ที่ใช้บริการบำรุงรักษา ปี 2566-2567 - <u>ฐานข้อมูลลูกค้า</u>ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 KVA - ภายใน ม.ค. - ก.พ. 2568	กบล.(ก3)	ร้อยละ	<u>ไม่เกี่ยวข้อง</u>	<u>ไม่เกี่ยวข้อง</u>	กบล.(ก3)	กบล.(ก3)
	6.2 การใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง 6.2.1 การดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายโดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า High Value <u>เป้าหมาย</u> - จัดทำแผนการให้บริการลูกค้าและนำเสนอข้อมูลการให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง - กบล.(ก3) รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส หมายเหตุ : ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 6.1.1	กบล.(ก3) กฟส.(L,M,S) <u>กฟส.พทช.</u>	ร้อยละ	<u>เดือน เม.ย. - มิ.ย. 68</u> <u>กฟส.พทช. ดำเนินการ</u> <u>ได้ตามแผน</u>	<u>เดือน ม.ค. - มิ.ย. 68</u> <u>กฟส.พทช. ดำเนินการ</u> <u>ได้ตามแผน</u>	ผบส.	กบล.(ก3) กฟส.พทช.
	6.2.2 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมุ่งเน้นลูกค้า 2 กลุ่ม ดังนี้ (1) ลูกค้ารายเดิม (ที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา) ทุกราย (2) ลูกค้ารายใหม่ (ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 KVA) ร้อยละ 20 <u>เป้าหมาย</u> - จัดทำแผนการให้บริการลูกค้าและนำเสนอข้อมูลการให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง - กบล.(ก3) รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส หมายเหตุ : - ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 6.1.2 - กฟส.(L,M,S) สามารถดำเนินการปรับแผนการเข้าพบลูกค้าได้ตามความเหมาะสม	กบล.(ก3) กฟส.(L,M,S) <u>กฟส.พทช.</u>	ร้อยละ	<u>เดือน เม.ย. - มิ.ย. 68</u> <u>กฟส.พทช. ดำเนินการ</u> <u>ได้ตามแผน</u>	<u>เดือน ม.ค. - มิ.ย. 68</u> <u>กฟส.พทช. ดำเนินการ</u> <u>ได้ตามแผน</u>	ผบส.	กบล.(ก3) กฟส.พทช.
	6.3 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียนมาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน <u>เป้าหมาย</u> - กฟส.(L,M,S) จัดทำแผนทบทวนปรับปรุงกระบวนการทำงานและรายงานผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน ตามช่องทางที่กำหนด ให้ กบล.(ก3) ทราบ <u>หลังสิ้นไตรมาส</u> - กบล.(ก3) ติดตาม และรายงานสรุปผล ในภาพรวมของ กฟก.3 <u>ภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส</u>	กบล.(ก3) กฟส.(L,M,S) <u>กฟส.พทช.</u>	ร้อยละ	<u>เดือน เม.ย. - มิ.ย. 68</u> <u>กฟส.พทช. ดำเนินการ</u> <u>ได้ครบถ้วน</u>	<u>เดือน ม.ค. - มิ.ย. 68</u> <u>กฟส.พทช. ดำเนินการ</u> <u>ได้ครบถ้วน</u>	ผบส.	กบล.(ก3) กฟส.พทช.

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ng Strategies หรือ Strategic Ir	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายไตรมาส			12. หน่วยงานหลัก
				ผลการดำเนินการสะสม ไตรมาส 1-2/2568	ผลการดำเนินการสะสม ไตรมาส 1-2 /2568	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	
	6.4 จัดทำแผนการนำเสนอการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง การซื้อต่อยอด (Up selling) และการซื้อต่อเนื่อง (Cross selling) แก่ลูกค้ารายสำคัญจากการดำเนินการตามกระบวนการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ เป้าหมาย ร้อยละความสำเร็จของกิจกรรมที่ (1)-(4) (1) กบล.(ก3) จัดทำแผนการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ของกลุ่มลูกค้า - กฟก.3 จำนวนลูกค้าที่เข้าพบ ราย (รอค่าเป้าหมาย) หรือไม่น้อยกว่าร้อยละ กงก. กำหนด ภายในกรอบค่าเป้าหมายของสายงาน หมายเหตุ : ลูกค้าเป้าหมาย ได้แก่ กลุ่มอุตสาหกรรมและพาณิชย์รายใหญ่ (2) กฟส.(L,M,S) เข้าพบเพื่อเสนอราคา และลูกค้าที่ลงนามในสัญญาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 10 ของจำนวนลูกค้าที่เข้าพบเพื่อเสนอการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่องฯ (3) กฟส.(L,M,S) รายงานผลการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่องฯ ทุกครั้งที่มีความคืบหน้าของสถานะงาน ตาม Google sheet (Sale Tracking) จัดส่ง กบล.(ก3) <u>หลังสิ้นไตรมาส</u> (4) กบล.(ก3) รายงานสรุปผลการดำเนินงานการนำเสนอการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง (ลูกค้ารายใหม่, การซื้อต่อยอด (Up selling) และการซื้อต่อเนื่อง (Cross Selling) ตามแบบฟอร์ม Sale-NCS-001 จัดส่ง ฟงก.(กต.) ภายใน <u>5 วันหลังสิ้นไตรมาส</u>	กบล.(ก3) กฟส.(L,M,S) กฟส.พทช.	ร้อยละ	เดือน เม.ย. - มิ.ย. 68 กฟส.พทช. ดำเนินการ ได้ตามแผน	เดือน ม.ค. - มิ.ย. 68 กฟส.พทช. ดำเนินการ ได้ตามแผน	ผบส.	กบล.(ก3) กฟส.พทช.

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ng Strategies หรือ Strategic Ir	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายไตรมาส			12. หน่วยงานหลัก
				ผลการดำเนินการสะสม ไตรมาส 1-2/2568	ผลการดำเนินการสะสม ไตรมาส 1-2 /2568	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	
<u>แผนงานที่ 7</u> การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการ ข้อร้องเรียน	7.1 การบริหารจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพเพื่อยกระดับ การให้บริการที่ดีของ กฟภ. ลดความไม่พึงพอใจและเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า ดังนี้ 7.1.1 การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้ (1) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) <u>โดยรวม</u> - ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วันทำการ (ร้อยละ 100) - ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วัน (ร้อยละ 100) - ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 15 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 93) - ข้อร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน (IA/IR chat) ภายใน 24 ชั่วโมง (ร้อยละ 100) (2) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) <u>กลุ่มบริการทั่วไป</u> (คุณภาพไฟฟ้า+การให้บริการ) - การปิดข้อร้องเรียน ภายใน 20 วัน (ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 97) (3) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) <u>กลุ่มที่ต้องเร่งรัดแก้ไข</u> (พฤติกรรมพนักงาน+การลดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า+การถูกงดจ่ายไฟฟ้า) - การปิดข้อร้องเรียน ภายใน 10 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85) (4) ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วัน (ร้อยละ 100) <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปตาม ค่าเป้าหมาย และจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกไตรมาส หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติดมิชอบ	กบล.(ก3) กฟส.(L,M,S) กฟส.พทท.	ร้อยละ	เดือน เม.ย. - มิ.ย. 68 กฟส.พทท. ดำเนินการ ได้ภายในกำหนด	เดือน ม.ค. - มิ.ย. 68 กฟส.พทท. ดำเนินการ ได้ภายในกำหนด	ผบส.	กบล.(ก3) กฟส.พทท.
	7.2 การจัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า <u>เป้าหมาย</u> - กฟส.(L,M,S) จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียน ของลูกค้า และสรุปรายงานผลจัดส่ง กบล.(ก3) <u>หลังสิ้นไตรมาส</u> - กบล.(ก3) วิเคราะห์ปัญหาข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) จัดทำแผนงาน หรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน ข้อร้องเรียนของลูกค้า และจัดส่ง ผลพ. <u>ภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส</u>	กบล.(ก3) กฟส.(L,M,S) กฟส.พทท.	ครั้ง	เดือน เม.ย. - มิ.ย. 68 กฟส.พทท. ดำเนินการ ได้ตามแผน	เดือน ม.ค. - มิ.ย. 68 กฟส.พทท. ดำเนินการ ได้ตามแผน	ผบส.	กบล.(ก3) กฟส.พทท.
	<u>แผนงานที่ 8</u> แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรัก ฐานข้อมูลลูกค้ารายสำคัญ (Key A (KAMT) ให้สอดคล้องตามค่าเป้าหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลลูกค้า และนำระบบ Digital CRM มาใช้ การให้บริการลูกค้า	กบล.(ก3)	ร้อยละ	ไม่เกี่ยวข้อง	ไม่เกี่ยวข้อง	กบล.(ก3)	กบล.(ก3)
	8.1 ทบทวนรายชื่อลูกค้ารายสำคัญ และแผนตามกระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) ให้สอดคล้องตามค่าเป้าหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลลูกค้า <u>เป้าหมาย</u> - ทบทวนและขออนุมัติรายชื่อลูกค้ารายสำคัญภายในเดือน <u>ม.ค. 2568</u> - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญ ลงในโปรแกรม Digital CRM ให้เป็นปัจจุบัน						

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ng Strategies หรือ Strategic Ir	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายไตรมาส			12. หน่วยงานหลัก
				ผลการดำเนินการสะสม ไตรมาส 1-2/2568	ผลการดำเนินการสะสม ไตรมาส 1-2 /2568	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	
	8.2 ดำเนินการตามแผนงาน กระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) 8.2.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service : FMS) ตามที่ลูกค้าร้องขอ เป้าหมาย การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - ลูกค้ากลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 ของข้อมูลตามข้อ 8.1 กฟผ.3 จำนวน 45 ราย - ลูกค้ากลุ่ม Star ร้อยละ 100 ของข้อมูลตามข้อ 8.1 กฟผ.3 จำนวน 6 ราย - ลูกค้ากลุ่ม Status ร้อยละ 100 ของข้อมูลตามข้อ 8.1 กฟผ.3 จำนวน 351 ราย	กบล.(ก3) กฟส.(L,M), กฟส.บนจ. กฟส.พทท.	ร้อยละ	เดือน เม.ย. - มิ.ย. 68 กฟส.พทท. ดำเนินการ ได้ตามแผน	เดือน ม.ค. - มิ.ย. 68 กฟส.พทท. ดำเนินการ ได้ตามแผน	ผบส.	กบล.(ก3) กฟส.พทท.
	8.2.2 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ (Relation Building Activity : RBA) เป้าหมาย การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 - กลุ่ม Star ร้อยละ 100 - กลุ่ม Status ร้อยละ 100 - กลุ่ม Streamline ร้อยละ 40	กบล.(ก3) กฟส.(L,M), กฟส.บนจ. กฟส.พทท.	ร้อยละ	เดือน เม.ย. - มิ.ย. 68 กฟส.พทท. ดำเนินการ ได้ตามแผน	เดือน ม.ค. - มิ.ย. 68 กฟส.พทท. ดำเนินการ ได้ตามแผน	ผบส.	กบล.(ก3) กฟส.พทท.
	8.3 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยผู้บริหาร และกำหนดวัตถุประสงค์ การเยี่ยมเยียนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจนพร้อมบันทึกผลการเยี่ยมเยียนในโปรแกรม Digital CRM เป้าหมาย - เยี่ยมเยียนโดย ผชก.(ก3) : ไตรมาสละ 1 ราย หรือ 4 ราย/ปี - เยี่ยมเยียนโดย ผจก. CEO (ระดับ 11-12) : ไตรมาสละ 3 ราย หรือ 12 ราย/ปี (สค., นธ., กจ., สพ.) - เยี่ยมเยียนโดย ผจก.กฟส.(L,M) : ไตรมาสละ 6 ราย หรือ 24 ราย/ปี - เยี่ยมเยียนโดย ผจก.กฟส.(S) : ไตรมาสละ 3 ราย หรือ 12 ราย/ปี - เยี่ยมเยียนโดย ผจก.กฟส.(XS) : พิจารณาตามความพร้อม และศักยภาพของพื้นที่ หมายเหตุ : สามารถพิจารณารูปแบบการเยี่ยมเยียนลูกค้าได้ 2 รูปแบบ 1. รูปแบบ Onsite และ 2. รูปแบบ Online Meeting ผ่านระบบออนไลน์แพลตฟอร์มต่างๆ (ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 5 มกราคม 2567 ต่อท้ายหนังสือ กสธ.(สค) 1239/2566	กบล.(ก3) กฟจ.สค., นธ., กฟจ.กจ., สพ. กฟส.(L,M,S,XS) กฟส.พทท.	ร้อยละ	เดือน เม.ย. - มิ.ย. 68 กฟส.พทท. ดำเนินการ ได้ตามแผน	เดือน ม.ค. - มิ.ย. 68 กฟส.พทท. ดำเนินการ ได้ตามแผน	ผบส.	กบล.(ก3) กฟส.พทท.

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ng Strategies หรือ Strategic Ir	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายไตรมาส			12. หน่วยงานหลัก
				ผลการดำเนินการสะสม ไตรมาส 1-2/2568	ผลการดำเนินการสะสม ไตรมาส 1-2 /2568	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	
	8.4 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน เป้าหมาย กฟผ.3 จำนวน 15 กฟฟ. หมายเหตุ : ปรับลดได้ตามความเหมาะสม โดยหลักเกณฑ์การจัดสัมมนาฯ ให้เป็นไปตามอนุมัติ	กฟส.(L,M) ยกเว้น บพล.,ดบ. กฟส.พทช.	ร้อยละ	เดือน เม.ย. - มิ.ย. 68 กฟส.พทช. ดำเนินการ ได้ตามแผน เดือน เม.ย. - มิ.ย. 68	เดือน ม.ค. - มิ.ย. 68 กฟส.พทช. ดำเนินการ ได้ตามแผน เดือน ม.ค. - มิ.ย. 68	ผบส.	กบล.(ก3) กฟส.พทช.
	8.5 การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ/มอบของที่ระลึกสำหรับจัดกิจกรรมนันทนาการ/ ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ เป้าหมาย - กลุ่ม Strategic ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - กลุ่ม Star, Status ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม - กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ สำหรับลูกค้าพิจารณา ตามความเหมาะสม	กบล.(ก3) กฟส.(L,M), กฟส.บฉ. กฟส.พทช.	ร้อยละ	กฟส.พทช. ดำเนินการ ได้ตามแผน	กฟส.พทช. ดำเนินการ ได้ตามแผน	ผบส.	กบล.(ก3) กฟส.พทช.
	8.6 การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า, ขยายเขตระบบ ไฟฟ้าและการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น เป้าหมาย รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน ทุกไตรมาส ตามแบบฟอร์มรายงาน BOI CRM-NCS-002 ผ่านลิงก์ https://qr.pea.co.th/ZmE3YzQ4N	กบล.(ก3) กฟส.(L,M) กฟส.พทช.	ร้อยละ	เดือน เม.ย. - มิ.ย. 68 กฟส.พทช. ดำเนินการ ได้ตามแผน	เดือน ม.ค. - มิ.ย. 68 กฟส.พทช. ดำเนินการ ได้ตามแผน	ผบส.	กบล.(ก3) กฟส.พทช.

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2568 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคกลาง) จังหวัดนครปฐม
มุมมอง : Customer (เพิ่มเติม)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ng Strategies หรือ Strategic In	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายไตรมาส			12. หน่วยงานหลัก
				ผลการดำเนินการสะสม ไตรมาส 1-2/2568	ผลการดำเนินการสะสม ไตรมาส 1-2/2568	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	
	1. ขยายผลการใช้งานระบบสำหรับลูกค้ารายสำคัญ/ รายใหญ่ PEA Privilege <u>เป้าหมาย</u> - กฟส.(L,M) ประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ารายใหญ่ลงทะเบียนใช้งาน PEA Privilege ผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น Facebook, Line กลุ่ม เป็นต้น อย่างน้อยเดือนละครั้ง	กบล.(ก3) กฟส.(L,M), กฟส.พทช.	ครั้ง	เดือน เม.ย. - มิ.ย. 68 กฟส.พทช. ดำเนินการ ได้ตามแผน	เดือน ม.ค. - มิ.ย. 68 กฟส.พทช. ดำเนินการ ได้ตามแผน	ผบส.	กบล.(ก3) กฟส.พทช.
	2. การโอนเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟ (P9) <u>เป้าหมาย</u> - กฟส.(L,M,S) ดำเนินการโอนเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟ ประเมินจากคำร้องขอโอนเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ <u>ร้อยละ 100</u> หมายเหตุ : ประเมินผลจากระบบ QMS PEA // om.pea.co.th (ยกเว้น คำร้องที่บันทึกแนวทางการแก้ไขและบันทึก QIR ภายในกรอบเวลา)	กบล.(ก3) กฟส.(L,M,S) กฟส.พทช.	ร้อยละ	เดือน เม.ย. - มิ.ย. 68 กฟส.พทช. ดำเนินการ ได้ตามกำหนด	เดือน ม.ค. - มิ.ย. 68 กฟส.พทช. ดำเนินการ ได้ตามกำหนด	ผบส.	กบล.(ก3) กฟส.พทช.
	3. การบริหารจัดการข้อมูลการติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย <u>เป้าหมาย</u> - กฟส.(L,M,S) บันทึกข้อมูลการติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายตาม SLA <u>ครบถ้วน 100%</u> หมายเหตุ : กรณีไม่มีคำร้องขอขยายเขตหม้อแปลงเฉพาะราย ให้ยกเว้นการประเมิน	กบล.(ก3) กฟส.(L,M,S) กฟส.พทช.	ร้อยละ	เดือน เม.ย. - มิ.ย. 68 กฟส.พทช. ดำเนินการ ได้ครบถ้วน	เดือน ม.ค. - มิ.ย. 68 กฟส.พทช. ดำเนินการ ได้ครบถ้วน	ผบส.	กบล.(ก3) กฟส.พทช.
	4. การติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เครือ. (ภายใน 35 วันทำการ) <u>เป้าหมาย</u> - กฟส.(L,M,S) ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เครือ. <u>ร้อยละ 100</u> หมายเหตุ : กรณีไม่มีคำร้องขอขยายเขตหม้อแปลงเฉพาะราย ให้ยกเว้นการประเมิน	กบล.(ก3) กฟส.(L,M,S) กฟส.พทช.	ร้อยละ	เดือน เม.ย. - มิ.ย. 68 กฟส.พทช. ดำเนินการ ได้ตามเป้าหมาย เดือน เม.ย. - มิ.ย. 68	เดือน ม.ค. - มิ.ย. 68 กฟส.พทช. ดำเนินการ ได้ตามเป้าหมาย เดือน ม.ค. - มิ.ย. 68	ผบส.	กบล.(ก3) กฟส.พทช.
	5. การติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ขนาดรวมกันเกินกว่า 250 แต่ไม่เกิน 2,000 เครือ. (ภายใน 55 วันทำการ) <u>เป้าหมาย</u> - กฟส.(L,M) ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายขนาดรวมกันเกินกว่า 250 แต่ไม่เกิน 2,000 เครื่อ. หมายเหตุ : - กรณีไม่มีคำร้องขอขยายเขตหม้อแปลงเฉพาะราย ให้ยกเว้นการประเมิน - ข้อ 3-5 ประเมินผลจากระบบ http://transparency.pea.co.th/	กบล.(ก3) กฟส.(L,M) กฟส.พทช.	ร้อยละ	 กฟส.พทช. ดำเนินการ ได้ตามเป้าหมาย	 กฟส.พทช. ดำเนินการ ได้ตามเป้าหมาย	ผบส.	กบล.(ก3) กฟส.พทช.

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2568 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคกลาง) จังหวัดนครปฐม
มุมมอง : Customer (เพิ่มเติม)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน ng Strategies หรือ Strategic In	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายไตรมาส			12. หน่วยงานหลัก
				ผลการดำเนินการสะสม ไตรมาส 1-2/2568	ผลการดำเนินการสะสม ไตรมาส 1-2/2568	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	
	6. การรับคำร้องประเภทขอใช้ไฟใหม่ผ่านระบบ ICS เทียบกับคำร้องทั้งหมด (SAP) <u>เป้าหมาย</u> - กฟส.(L,M,S) ดำเนินการรับคำร้องประเภทขอใช้ไฟใหม่ผ่านระบบ ICS <u>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</u> - กตส.(ก3) สรุปรายงานผลทุกไตรมาส	กฟส.(L,M,S) กฟส.พทช.	ร้อยละ	ไตรมาส 1-2/2568 กฟส.พทช. ดำเนินการ ได้ตามเป้าหมาย	ไตรมาส 1-2 /2568 กฟส.พทช. ดำเนินการ ได้ตามเป้าหมาย	ผบส.	กตส.(ก3) กฟส.พทช.
	7. ความถูกต้องในการบันทึกข้อมูลหมายเลขบัตรประชาชน เทียบกับจำนวนหมายเลข ผู้ใช้ไฟฟ้า (CA.2000) ทั้งหมด <u>เป้าหมาย</u> (1) กฟส.(L,M,S,XS) ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอคัดสำเนาเลขบัตรประชาชนจาก (2) กฟส.(L,M,S,XS) ดำเนินการตรวจสอบและบันทึกข้อมูลหมายเลขบัตรประชาชน - กตส.(ก3) สรุปรายงานผล หลังสิ้นไตรมาส 2 ตรวจสอบข้อมูลจาก https://csm.pea.co.th/	กฟส.(L,M,S,XS) กฟส.พทช.	ร้อยละ	เดือน เม.ย. - มิ.ย. 68 กฟส.พทช. ดำเนินการ ได้ครบถ้วน	เดือน ม.ค. - มิ.ย. 68 กฟส.พทช. ดำเนินการ ได้ครบถ้วน	ผบส.	กตส.(ก3) กฟส.พทช.
	8. PEA บริการระดับ "Platinum Service" งานติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ภายใน 10 วันทำการ <u>เป้าหมาย</u> - กฟส.(L,M,S) ออกแบบและจัดทำระบบกำกับติดตามการให้บริการแบบ Platinum Service ภายในหน่วยงานตนเอง ให้แล้วเสร็จ ภายใน ก.พ. 2568 - สัดส่วนจำนวนงาน C02.2 (แรงสูงและหม้อแปลง) (Market Share) <u>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50</u> - กบล.(ก3) ติดตามผล PEA บริการระดับ "Platinum Service" งานติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย และสรุปรายงานผลทุกวันที 5 หลังสิ้นไตรมาส	กฟส.(L,M,S) รวม XS ในสังกัด) กฟส.พทช.	ร้อยละ	เดือน เม.ย. - มิ.ย. 68 กฟส.พทช. ดำเนินการ ในไตรมาส 1 แล้ว	เดือน ม.ค. - มิ.ย. 68 กฟส.พทช. ดำเนินการ ในไตรมาส 1 แล้ว	ผบส.	กบล.(ก3) กฟส.พทช.
	9. ประสิทธิภาพการให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่องจากการบริหารลูกค้ารายสำคัญ <u>เป้าหมาย</u> - ประสิทธิภาพการให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่องจากการบริหารลูกค้ารายสำคัญ <u>ร้อยละ 10</u> ของลูกค้ายสำคัญกลุ่ม Strategic, Star และ Status ที่มีมูลค่า 5,000 บาทขึ้นไป (<u>ไม่รวม การให้ใช้เสาไฟฟ้าและการให้บริการเส้นใยแก้วนำแสง</u>) และไม่น้อยกว่า 2 ราย ต่อ กฟส.	กฟส.(L,M), กฟส.บฉ. กฟส.พทช.	ร้อยละ	เดือน เม.ย. - มิ.ย. 68 กฟส.พทช. ดำเนินการ ได้ตามเป้าหมาย	เดือน ม.ค. - มิ.ย. 68 กฟส.พทช. ดำเนินการ ได้ตามเป้าหมาย	ผบส.	กบล.(ก3) กฟส.พทช.
	10. จำนวนผู้สมัครใช้บริการ Line PEA Thailand <u>เป้าหมาย</u> - กฟส.(L,M,S) รวม กฟส.(XS) ในสังกัด ประชาสัมพันธ์เชิญชวนลูกค้าสมัครใช้บริการ Line PEA Thailand ตามค่าเป้าหมายที่กำหนด	กฟส.(L,M,S) รวม XS ในสังกัด) กฟส.พทช.	ร้อยละ	เดือน เม.ย. - มิ.ย. 68 กฟส.พทช. ดำเนินการ ได้ตามค่าเป้าหมาย	เดือน ม.ค. - มิ.ย. 68 กฟส.พทช. ดำเนินการ ได้ตามค่าเป้าหมาย	ผบส.	กตส.(ก3) กฟส.พทช.