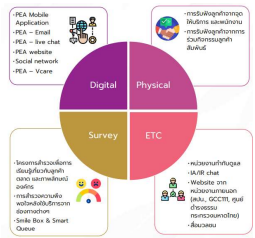


กฟส.หนองหญ้าไซ
รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2568 ประจำปีไตรมาสที่ ...1.../2568
ด้าน Customer

แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผลการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงานสะสม	หน่วยงาน
		ไตรมาสที่ 1/2568	ไตรมาสที่ 1/2568	
		สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2568	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2568	
แผนงานที่ 1 แผนงานสร้างความสัมพันธ์กับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2568 - สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และพันธมิตรทางธุรกิจ ได้ครบถ้วนตามแผนที่กำหนด <u>เป้าหมาย</u> - กฟช. ทบทวนแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2568 ที่ต้องรายงานผล ตามแบบฟอร์มที่ กยส. กำหนด ส่งให้คณะกรรมการ CBE ด้านที่ 4 สายงาน กต. รวบรวม ภายใน 31 มี.ค. 2568 - กฟช. ดำเนินการตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี 2568 ภายใน 2 วัน หลังสิ้นไตรมาส - คณะทำงาน Enablers ด้านที่ 4 สายงาน กต ติดตามและสรุปรายงานผลบนระบบ PIM ภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟก.3 ทบทวนแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2568 คณะทำงาน Enablers ด้านที่ 4 สายงาน กต ติดตามและสรุปรายงานผลบนระบบ PIM	กฟก.3 ทบทวนแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2568 คณะทำงาน Enablers ด้านที่ 4 สายงาน กต ติดตามและสรุปรายงานผลบนระบบ PIM	คณะทำงานฯ Core Enablers ด้านที่ 4 กฟก.3
แผนงานที่ 2 การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2. การเตรียมความพร้อมสำหรับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี 2569 <u>เป้าหมาย</u> (1) ทบทวนและระบุข้อมูล ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2569 (2) จัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2569 (3) ทบทวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำหรับปรับปรุงฐานข้อมูลบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stake Holder Profile) ดำเนินการกิจกรรมที่ (1)-(3) ตามกรอบเวลาที่ กยส. กำหนด บันทึกลงในระบบ PEA SM	กบล.(ก3) ทบทวนและระบุข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stake Holder Profile)	กบล.(ก3) ทบทวนและระบุข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stake Holder Profile)	คณะทำงานฯ Core Enablers ด้านที่ 4 กฟก.3
แผนงานที่ 3 การจัดทำและปรับปรุงฐานข้อมูล เพื่อมุ่งเน้น/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile)	3. ความพึงพอใจในการจัดกิจกรรมตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และแผนการสร้างพันธมิตรทางธุรกิจ ประจำปี 2568 <u>เป้าหมาย</u> - สืบหาความพึงพอใจจากการจัดกิจกรรมตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และรายงานให้ กยส. ทราบภายในวันที่ 10 พ.ย. 2568	กบล.(ก3) ดำเนินการ	กบล.(ก3) ดำเนินการ	คณะทำงานฯ Core Enablers ด้านที่ 4 กฟก.3

แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผลการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงานสะสม	หน่วยงาน
		ไตรมาสที่ 1/2568	ไตรมาสที่ 1/2568	
		สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2568	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2568	
แผนงานที่ 5 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)  The diagram illustrates four categories of data sources: Digital (FEA Mobile Application, FEA - Email, FEA - live chat, FEA website, Social network, FEA - Vocr), Physical (ศูนย์ข้อมูลลูกค้า, ศูนย์ข้อมูลทางกายภาพ, ศูนย์ข้อมูลทางสังคม), Survey (แบบสำรวจออนไลน์, แบบสำรวจจากงาน, แบบสำรวจจากลูกค้า, แบบสำรวจจากพนักงาน, แบบสำรวจจากผู้บริหาร), and ETC (ข้อมูลจากหน่วยงานอื่น, ข้อมูลจากหน่วยงานราชการ, ข้อมูลจากหน่วยงานเอกชน, ข้อมูลจากหน่วยงานการศึกษา, ข้อมูลจากหน่วยงานวิจัย).	5.1 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าและวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้ 5.1.1 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen - กฟส.นญช. ประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 (ที่กดประเมิน 1, 2) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback - กฟส.นญช. นำผลวิเคราะห์การประเมินฯ ของลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข - กฟส.นญช. รายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ และแจ้งให้ กบส.(ก3) ทราบภายใน 5 วัน หลังสิ้นไตรมาส	- กฟส.นญช. ไม่มีผลประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3	- กฟส.นญช. ไม่มีผลประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3	ผบค.กฟส.นญช. FM.
แผนงานที่ 5 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)	- สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟส.(L,M,S) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 65 ของจำนวนคิวทั้งหมด - กบส.(ก3) ติดตามการรายงานผลการดำเนินงานของ Front Manager ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - กคส.(ก3) รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส หมายเหตุ : Front Manager กฟส.(L,M,S) เป็นผู้ดำเนินงาน และบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรม Customers' Smile Feedback	จำนวนคิวทั้งหมด 6,064 ราย กดประเมินความพึงพอใจ 3,700 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.02	จำนวนคิวทั้งหมด 6,064 ราย กดประเมินความพึงพอใจ 3,700 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.02	ผบค.กฟส.นญช. FM.
	5.1.2 การรวบรวมเสียงของลูกค้าจากช่องทาง 4 กลุ่ม (กลุ่มดิจิทัล กลุ่มกายภาพ กลุ่มการสำรวจ และกลุ่มอื่นๆ) - กฟส.นญช. บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการไม่ได้ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง - กบส.(ก3) รวบรวมเสียงของลูกค้าจากระบบ PEA VOC System และจัดส่งให้ ฟงภ.(กต) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟส.นญช. ดำเนินการบันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญลงระบบ PEA VOC System	กฟส.นญช. ดำเนินการบันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญลงระบบ PEA VOC System	ผบค.กฟส.นญช. FM.

แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผลการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงานสะสม	หน่วยงาน
		ไตรมาสที่ 1/2568	ไตรมาสที่ 1/2568	
		สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2568	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2568	
แผนงานที่ 6 พัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจที่เกี่ยวข้อง	6.1 การจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง 6.1.1 ฐานข้อมูลลูกค้า High Value เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานขอขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย - ฐานข้อมูลลูกค้า High Value ที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง - ภายใน ม.ค. - ก.พ. 2568 กฟส.นยช. 1 ราย (นายวิทยา โพธิ์สุวรรณ)	กบส.(ก3) จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า High Value	กบส.(ก3) จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า High Value	กบส.(ก3) ผบค.กฟส.นยช. FM.
	6.1.2 ฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา - ฐานข้อมูลลูกค้าที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา ปี 2566-2567 กฟส.นยช. 5 ราย (แบบครบวงจร 1 ราย (บจก.ไทยฟิวส์ โพลีเทรียฟาร์ม), บำรุงรักษาหม้อแปลง 4 ราย (บมจ.ซีพี ออลล์) - ฐานข้อมูลลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA - ภายใน ม.ค. - ก.พ. 2568 กฟส.นยช. 22 ราย	กบส.(ก3) จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา (เคยใช้บริการ, ไม่เคยใช้บริการ)	กบส.(ก3) จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา (เคยใช้บริการ, ไม่เคยใช้บริการ)	กบส.(ก3) ผบค.กฟส.นยช. ผกป.กฟส.นยช. FM.
แผนงานที่ 6 พัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจที่เกี่ยวข้อง	6.2 การใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง 6.2.1 การดำเนินการธุรกิจงานขอขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายโดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า High Value - จัดทำแผนการให้บริการลูกค้าและนำเสนอข้อมูลการให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง - กบส.(ก3) รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส หมายเหตุ : ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 6.1.1 กฟส.นยช. 1 ราย (นายวิทยา โพธิ์สุวรรณ)	จัดทำแผนการให้บริการและนำเสนอข้อมูลการให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง จำนวน 4 ราย	จัดทำแผนการให้บริการและนำเสนอข้อมูลการให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง จำนวน 4 ราย	ผบค.กฟส.นยช. FM.
	6.2.2 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมุ่งเน้นลูกค้า 2 กลุ่ม ดังนี้ (1) ลูกค้ารายเดิม (ที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา) ทุกราย (2) ลูกค้ารายใหม่ (ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA) ร้อยละ 20 - จัดทำแผนการให้บริการลูกค้าและนำเสนอข้อมูลการให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง - กบส.(ก3) รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส หมายเหตุ : - ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 6.1.2 - กฟส.นยช. สามารถดำเนินการปรับปรุงแผนการเข้าพบลูกค้าได้ตามความเหมาะสม	จัดทำแผนการให้บริการและนำเสนอข้อมูลการให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง - ลูกค้ารายเดิมที่เคยบำรุงรักษา 4 ราย - ลูกค้ารายใหม่ที่ไม่เคยบำรุงรักษาและติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA 22 ราย	จัดทำแผนการให้บริการและนำเสนอข้อมูลการให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง - ลูกค้ารายเดิมที่เคยบำรุงรักษา 4 ราย - ลูกค้ารายใหม่ที่ไม่เคยบำรุงรักษาและติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA 22 ราย	ผบค.กฟส.นยช. ผกป.กฟส.นยช. FM.

แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผลการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงานสะสม	หน่วยงาน
		ไตรมาสที่ 1/2568	ไตรมาสที่ 1/2568	
		สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2568	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2568	
แผนงานที่ 7 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการ ข้อร้องเรียน	7.1 การบริหารจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อยกระดับการให้บริการที่ดีของ กฟผ. 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+การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า+การถูกตัดจ่ายไฟฟ้า) - การปิดข้อร้องเรียน ภายใน 10 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85) (4) ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วัน (ร้อยละ 100) หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤตินิষอบ (5) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของเอกสารประกอบการปิดข้อร้องเรียนในระบบรับฟัง - ความครบถ้วน ถูกต้อง ของเอกสารการปิดข้อร้องเรียน (ร้อยละ 100) - การลงนามของผู้ที่ได้รับมอบหมายการปิดเรื่องร้องเรียน (ร้อยละ 100) - การแนบเอกสาร แบบฟอร์ม VOC-01 และ VOC-02 ในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) (ร้อยละ 100) **ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายตามข้อเสนอแนะของ สดภ.** - กบส.(ก3) สรุปรายงานร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามค่าเป้าหมาย และจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน - เรื่อง ดำเนินการปิดข้อร้องเรียน ภายใน 30 วันทำการ - เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 0.00 จำนวนข้อร้องเรียน (คุณภาพไฟฟ้า+การให้บริการ) - เรื่อง ดำเนินการปิดข้อร้องเรียน ภายใน 20 วันทำการ - เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 0.00 กฟส.นญช. ไม่มีข้อร้องเรียนที่ต้องเร่งรัดแก้ไข จำนวนคำร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไขทั้งหมด 5 เรื่อง การตรวจสอบ/ ติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน 5 วัน จำนวน 5 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100.00 - เอกสารการปิดข้อร้องเรียน ครบถ้วน ถูกต้อง ร้อยละ 100.00 - การลงนามของผู้ที่ได้รับมอบหมายการปิดเรื่องร้องเรียน ร้อยละ 100.00 - การแนบเอกสาร แบบฟอร์ม VOC-01 และ VOC-02 ในระบบ PEA-VOC System ร้อยละ 100.00	จำนวนข้อร้องเรียน - เรื่อง ดำเนินการปิดข้อร้องเรียน ภายใน 30 วันทำการ - เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 0.00 จำนวนข้อร้องเรียน (คุณภาพไฟฟ้า+การให้บริการ) - เรื่อง ดำเนินการปิดข้อร้องเรียน ภายใน 20 วันทำการ - เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 0.00 กฟส.นญช. ไม่มีข้อร้องเรียนที่ต้องเร่งรัดแก้ไข จำนวนคำร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไขทั้งหมด 5 เรื่อง การตรวจสอบ/ ติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน 5 วัน จำนวน 5 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100.00 - เอกสารการปิดข้อร้องเรียน ครบถ้วน ถูกต้อง ร้อยละ 100.00 - การลงนามของผู้ที่ได้รับมอบหมายการปิดเรื่องร้องเรียน ร้อยละ 100.00 - การแนบเอกสาร แบบฟอร์ม VOC-01 และ VOC-02 ในระบบ PEA-VOC System ร้อยละ 100.00	ผบค.กฟส.นญช. FM.
	7.1.2 การเพิ่มประสิทธิผลการวางแผนเชิงป้องกัน ดังนี้ - จำนวนข้อร้องเรียนโดยรวม ลดลงร้อยละ 10 จากข้อร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกันของปี 2567 - กบส.(ก3) สรุปรายงานร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามค่าเป้าหมาย และจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส หมายเหตุ ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤตินิষอบ	จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด สถานะ ม.ค.-มี.ค. ปี 2568 จำนวน - เรื่อง สถานะ ม.ค.-มี.ค. ปี 2567 - เรื่อง ลดลงร้อยละ 100	จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด สถานะ ม.ค.-มี.ค. ปี 2568 จำนวน - เรื่อง สถานะ ม.ค.-มี.ค. ปี 2567 - เรื่อง ลดลงร้อยละ 100	ผบค.กฟส.นญช. FM.

แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผลการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงานสะสม	หน่วยงาน
		ไตรมาสที่ 1/2568	ไตรมาสที่ 1/2568	
		สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2568	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2568	
แผนงานที่ 7 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการ ข้อร้องเรียน	7.1.3 การเพิ่มประสิทธิภาพการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงป้องกัน ดังนี้ - จำนวนข้อร้องเรียนทุกประเภท ที่สามารถเชื่อมโยงฐานข้อมูลในระบบ GIS ซึ่งสามารถระบุ หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า (CA) ได้ถูกต้อง ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - กบส.(ก3) สรุปรายงานร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ให้เป็นไปตามค่าเป้าหมาย และจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส หมายเหตุ ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ	จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด - เรื่อง ข้อร้องเรียนที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลในระบบ GIS - เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 0.00	จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด - เรื่อง ข้อร้องเรียนที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลในระบบ GIS - เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 0.00	ผบค.กฟส.นยช. FM.
	7.2 การจัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า - กฟส.นยช. จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียน ของลูกค้า และสรุปรายงานผลจัดส่ง กบส.(ก3) <u>หลังสิ้นไตรมาส</u> - กบส.(ก3) วิเคราะห์ปัญหาข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) จัดทำแผนงาน หรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน ข้อร้องเรียนของลูกค้า และจัดส่ง ผลพ. <u>ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส.</u>	ดำเนินการจัดทำแนวทางป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า พร้อม รายงานผลผ่านลิงค์ https://drive.google.com/drive/folders/1JuT7geTFaT0pePTmdQuAZI1fQ_Ktz	ดำเนินการจัดทำแนวทางป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า พร้อม รายงานผลผ่านลิงค์ https://drive.google.com/drive/folders/1JuT7geTFaT0pePTmdQuAZI1fQ_Ktz	ผบค.กฟส.นยช. FM.
แผนงานที่ 8 แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษา ฐานข้อมูลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุน การให้บริการลูกค้า	8.1 ทบทวนรายชื่อลูกค้ารายสำคัญ และแผนตามกระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) ให้สอดคล้องตามค่าเป้าหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลลูกค้า - ทบทวนและขออนุมัติรายชื่อลูกค้ารายสำคัญภายในเดือน <u>ม.ค. 2568</u> - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญ ลงในโปรแกรม Digital CRM ให้เป็นปัจจุบัน ภายใน 15 มี.ค. 2568	กบส.(ก3) ดำเนินการ	กบส.(ก3) ดำเนินการ	กบส.(ก3)
	8.2 ดำเนินการตามแผนงาน กระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) 8.2.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service : FMS) ตามที่ลูกค้าร้องขอ - ลูกค้ากลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 ของข้อมูลตามข้อ 8.1 กฟก.3 จำนวน 45 ราย - ลูกค้ากลุ่ม Star ร้อยละ 100 ของข้อมูลตามข้อ 8.1 กฟก.3 จำนวน 6 ราย - ลูกค้ากลุ่ม Status ร้อยละ 100 ของข้อมูลตามข้อ 8.1 กฟก.3 จำนวน 351 ราย	กบส.(ก3) กฟส.(L,M), กฟส.บจน.	กบส.(ก3) กฟส.(L,M), กฟส.บจน.	กบส.(ก3)

แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผลการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงานสะสม	หน่วยงาน
		ไตรมาสที่ 1/2568	ไตรมาสที่ 1/2568	
		สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2568	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2568	
แผนงานที่ 8 แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาฐานข้อมูลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนการให้บริการลูกค้า	8.2.2 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ (Relation Building Activity : RBA) <u>เป้าหมาย</u> 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.	กบล.(ก3) กฟส.(L,M), กฟส.บนจ.	กบล.(ก3)
	8.3 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยผู้บริหาร และกำหนดวัตถุประสงค์การเยี่ยมเยือนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจนพร้อมบันทึกผลการเยี่ยมในโปรแกรม Digital CRM - เยี่ยมเยือนโดย ผชก.(ก3) : ไตรมาสละ 1 ราย หรือ 4 ราย/ปี - เยี่ยมเยือนโดย ผจก. CEO (ระดับ 11-12) : ไตรมาสละ 3 ราย หรือ 12 ราย/ปี (สค., นธ., กจ., สฟ.) - เยี่ยมเยือนโดย ผจก.กฟส.(L,M) : ไตรมาสละ 6 ราย หรือ 24 ราย/ปี - เยี่ยมเยือนโดย ผจก.กฟส.(S) (กฟส.นญช.) : ไตรมาสละ 3 ราย หรือ 12 ราย/ปี - เยี่ยมเยือนโดย ผจก.กฟส.(XS) : พิจารณาตามความพร้อม และศักยภาพของพื้นที่ หมายเหตุ : สามารถพิจารณารูปแบบการเยี่ยมเยือนลูกค้าได้ 2 รูปแบบ 1. รูปแบบ Onsite และ 2. รูปแบบ Online Meeting ผ่านระบบออนไลน์แพลตฟอร์มต่างๆ (ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 13 ม.ค. 2568 ต่อท้ายหนังสือ กสธ.(สค) 955/2567 ลว. 7 ม.ค. 2568 อนุมัติหลักการปรับปรุงการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า)	ผลดำเนินการเยี่ยมเยือนลูกค้า - รูปแบบ Onsite จำนวน 3 ราย - รูปแบบ Online จำนวน - ราย คิดเป็นร้อยละ 100.00 ตามหนังสือที่ ก.3กบล.(ลส) 590/2568 ลว. 27 มี.ค. 2568	ผลดำเนินการเยี่ยมเยือนลูกค้า - รูปแบบ Onsite จำนวน 3 ราย - รูปแบบ Online จำนวน - ราย คิดเป็นร้อยละ 100.00 ตามหนังสือที่ ก.3กบล.(ลส) 590/2568 ลว. 27 มี.ค. 2568	ผบค.กฟส.นญช. FM.
	8.4 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน หมายเหตุ : ปรับลดได้ตามความเหมาะสม โดยหลักเกณฑ์การจัดสัมมนาฯ ให้เป็นไปตามอนุมัติ ผวก.	กฟส.(L,M) ยกเว้น บพล.,คบ.	กฟส.(L,M) ยกเว้น บพล.,คบ.	กบล.(ก3)

แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผลการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงานสะสม	หน่วยงาน
		ไตรมาสที่ 1/2568	ไตรมาสที่ 1/2568	
		สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2568	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2568	
แผนงานที่ 8 แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาฐานข้อมูลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนการให้บริการลูกค้า	8.5 การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ/มอบของที่ระลึกสำหรับจัดกิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ - กลุ่ม Strategic ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - กลุ่ม Star, Status ให้งาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม - กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ สำหรับลูกค้าพิจารณาตามความเหมาะสม	กบล.(ก3) กฟส.(L,M), กฟส.บจ.	กบล.(ก3) กฟส.(L,M), กฟส.บจ.	กบล.(ก3)
	8.6 การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า, ขยายเขตระบบไฟฟ้าและการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น <u>เป้าหมาย</u> รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน <u>ทุกไตรมาส</u> ตามแบบฟอร์มรายงาน BOI CRM-NCS-002 ผ่านลิงก์ https://qr.pea.co.th/ZmE3YzQ4N	กบล.(ก3) กฟส.(L,M)	กบล.(ก3) กฟส.(L,M)	กบล.(ก3)

กฟส.หนองหญ้าไซ
รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2568 ประจำปีงบประมาณที่ ...1.../2568
ด้าน Customer (เพิ่มเติม)

แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผลการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงานสะสม	หน่วยงาน
		ไตรมาสที่ 1/2568	ไตรมาสที่ 1/2568	
		สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2568	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2568	
	1. ขยายผลการใช้งานระบบสำหรับลูกค้ารายสำคัญ/ รายใหญ่ PEA Privilege - กฟส.(L,M) ประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ารายใหญ่ลงทะเบียนใช้งาน PEA Privilege ผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น Facebook, Line กลุ่ม เป็นต้น อย่างน้อยเดือนละครั้ง	กบส.(ก3) กฟส.(L, M)	กบส.(ก3) กฟส.(L, M)	กบส.(ก3)
	2. การโอนเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟ (P9) - กฟส.(L,M,S) ดำเนินการโอนเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟ ประเมินจากคำร้องขอโอนเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ ร้อยละ 100 หมายเหตุ : ประเมินผลจากระบบ QMS PEA // om.pea.co.th (ยกเว้น คำร้องที่บันทึกแนวทางการแก้ไขและบันทึก QIR ภายในกรอบเวลา)	จำนวนคำขอโอนเปลี่ยนชื่อ จำนวน 24 คำขอ ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 30 วัน จำนวน 24 คำขอ คิดเป็นร้อยละ 100.00	จำนวนคำขอโอนเปลี่ยนชื่อ จำนวน 24 คำขอ ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 30 วัน จำนวน 24 คำขอ คิดเป็นร้อยละ 100.00	ผบก.กฟส.นยช.
	3. การบริหารจัดการข้อมูลการติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย - กฟส.นยช. บันทึกข้อมูลการติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายตาม SLA ครบถ้วน 100% หมายเหตุ : กรณีไม่มีคำร้องขอขยายเขตหม้อแปลงเฉพาะราย ให้ยกเว้นการประเมิน	จำนวนหม้อแปลงเฉพาะรายตามระบบ SLA จำนวน 2 รายการ บันทึกข้อมูลครบถ้วน - รายการ คิดเป็นร้อยละ 0.00	จำนวนหม้อแปลงเฉพาะรายตามระบบ SLA จำนวน 2 รายการ บันทึกข้อมูลครบถ้วน - รายการ คิดเป็นร้อยละ 0.00	ผกป.กฟส.นยช. ผบค.กฟส.นยช.
	4. การติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ. (ภายใน 35 วันทำการ) - กฟส.นยช. ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ. ร้อยละ 100 หมายเหตุ : กรณีไม่มีคำร้องขอขยายเขตหม้อแปลงเฉพาะราย ให้ยกเว้นการประเมิน	การติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ขนาดไม่เกินรวมกัน 250 kVA จำนวน 1 คำร้อง ดำเนินการติดตั้ง ภายใน 35 วันทำการ จำนวน 1 คำร้อง คิดเป็นร้อยละ 100.00	การติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ขนาดไม่เกินรวมกัน 250 kVA จำนวน 1 คำร้อง ดำเนินการติดตั้ง ภายใน 35 วันทำการ จำนวน 1 คำร้อง คิดเป็นร้อยละ 100.00	ผกป.กฟส.นยช. ผบค.กฟส.นยช.
	5. การติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ขนาดรวมกันเกินกว่า 250 แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ. (ภายใน 55 วันทำการ) - กฟส.(L,M) ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายขนาดรวมกันเกินกว่า 250 แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ. หมายเหตุ : - กรณีไม่มีคำร้องขอขยายเขตหม้อแปลงเฉพาะราย ให้ยกเว้นการประเมิน - ข้อ 3-5 ประเมินผลจากระบบ http://transparency.pea.co.th/	กบส.(ก3) กฟส.(L, M)	กบส.(ก3) กฟส.(L, M)	กบส.(ก3)

แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผลการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงานสะสม	หน่วยงาน
		ไตรมาสที่ 1/2568	ไตรมาสที่ 1/2568	
		สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2568	สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2568	
	6. การรับคำร้องประเภทขอใช้ไฟใหม่ผ่านระบบ ICS เทียบกับคำร้องทั้งหมด (SAP) - กฟส.นยช. ดำเนินการรับคำร้องประเภทขอใช้ไฟใหม่ผ่านระบบ ICS <u>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</u> - กคส.(ก3) สรุปรายงานผลทุกไตรมาส	คำร้องขอใช้ไฟใหม่ทั้งหมด 163 คำร้อง รับคำร้องผ่านระบบ ICS 158 คำร้อง รับคำร้องผ่านระบบ SAP 5 คำร้อง คิดเป็นร้อยละ 96.93	คำร้องขอใช้ไฟใหม่ทั้งหมด 163 คำร้อง รับคำร้องผ่านระบบ ICS 158 คำร้อง รับคำร้องผ่านระบบ SAP 5 คำร้อง คิดเป็นร้อยละ 96.93	ผบค.กฟส.นยช.
	7. ความถูกต้องในการบันทึกข้อมูลหมายเลขบัตรประชาชน เทียบกับจำนวนหมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า (CA.2000) ทั้งหมด (1) กฟส.นยช. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอคัดสำเนาเลขบัตรประชาชนจากทะเบียนราษฎร์ ให้แล้วเสร็จ ภายใน ม.ค.-ก.พ. 2568 (2) กฟส.นยช. ดำเนินการตรวจสอบและบันทึกข้อมูลหมายเลขบัตรประชาชนให้ถูกต้อง ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ให้แล้วเสร็จภายใน เม.ย. 2568 - กคส.(ก3) สรุปรายงานผล หลังสิ้นไตรมาส 2 ตรวจสอบข้อมูลจาก https://csm.pea.co.th/	กฟส.นยช. ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอคัดสำเนาบัตรประชาชนจากทะเบียนราษฎร์ จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด 18,826 ราย จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีข้อมูลเลขบัตรประชาชนถูกต้อง 17,773 ราย คิดเป็นร้อยละ 94.41	กฟส.นยช. ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอคัดสำเนาบัตรประชาชนจากทะเบียนราษฎร์ จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด 18,826 ราย จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีข้อมูลเลขบัตรประชาชนถูกต้อง 17,773 ราย คิดเป็นร้อยละ 94.41	ผบค.กฟส.นยช.
	8. PEA บริการระดับ "Platinum Service" งานติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ภายใน 10 วันทำการ - กฟส.นยช. ออกแบบและจัดทำระบบกำกับติดตามการให้บริการแบบ Platinum Service ภายในหน่วยงานตนเอง ให้แล้วเสร็จ ภายใน ก.พ. 2568 - สัดส่วนจำนวนงาน C02.2 (แรงสูงและหม้อแปลง) (Market Share) <u>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50</u> - กบส.(ก3) ติดตามผล PEA บริการระดับ "Platinum Service" งานติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย และสรุปรายงานผลทุกวันที่ 5 หลังสิ้นไตรมาส	- ดำเนินการออกแบบและจัดทำระบบกำกับติดตามการให้บริการแบบ Platinum Service ผ่านลิงค์ Google Sheet - สัดส่วนจำนวนงาน C02.2 คิดเป็นร้อยละ 66.67 (PEA 2, Cus 1)	- ดำเนินการออกแบบและจัดทำระบบกำกับติดตามการให้บริการแบบ Platinum Service ผ่านลิงค์ Google Sheet - สัดส่วนจำนวนงาน C02.2 คิดเป็นร้อยละ 66.67 (PEA 2, Cus 1)	ผกป.กฟส.นยช. ผบค.กฟส.นยช.
	9. ประสิทธิภาพการให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่องจากการบริหารลูกค้ารายสำคัญ - ประสิทธิภาพการให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่องจากการบริหารลูกค้ารายสำคัญ <u>ร้อยละ 10</u> ของลูกค้ารายสำคัญกลุ่ม Strategic, Star และ Status ที่มีมูลค่า 5,000 บาทขึ้นไป (ไม่รวม การให้ใช้เสาไฟฟ้าและการให้บริการเดินสายแก้วนำแสง) <u>และไม่น้อยกว่า 2 ราย ต่อ กฟส.</u>	กฟส.(L,M), กฟส.บนจ.	กฟส.(L,M), กฟส.บนจ.	กบส.(ก3)
	10. จำนวนผู้สมัครใช้บริการ Line PEA Thailand - กฟส.นยช. ในสังกัด ประชาสัมพันธ์เชิญชวนลูกค้าสมัครใช้บริการ Line PEA Thailand ตามเป้าหมายที่กำหนด			ผกป.กฟส.นยช. FM.