

แผนปฏิบัติการสายจากภาคกลางและใต้ ประจำปี 2567
กลุ่มฯ : Customer

1. วิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์

- SQ2 พัฒนาระบบจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพ

เพื่อลดต้นทุนและยกระดับลูกค้า

(Smart Grid) เพื่อเป็นผู้นำระบบไฟฟ้าของประเทศไทย

ความพึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- SCH2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ New Normal (Digital Customer Experience)

3. เกณฑ์การดำเนินงาน (KR)

- Net Promoter Score ของลูกค้าที่ให้บริการผ่าน Digital Channel ของ กฟผ.

- ความพึงพอใจของการให้บริการออนไลน์ผ่าน e-Service และ Pea Smart Plus

- ความพึงพอใจจากกลุ่มลูกค้า

- กลุ่มลูกค้ารายย่อย

- กลุ่มลูกค้ารายใหญ่

- กลุ่มภาครัฐ

- กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ

- จำนวนผู้สมัครใช้บริการ e-Bill

- จำนวนผู้สมัครใช้งาน Pea Smart Plus

- ร้อยละของจำนวนศูนย์บริการลูกค้า Pea Shop ที่เปิดให้บริการเทียบกับจำนวน Pea Shop ตามเป้าหมายที่ตั้งการเปิดให้บริการ

- ความพึงพอใจการให้บริการตามมาตรฐาน 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

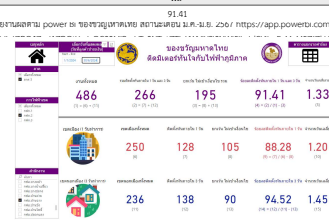
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- SCH2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ New Normal (Digital Customer Experience)

6. เกณฑ์การดำเนินงาน (KR)

- ความพึงพอใจจากกลุ่มลูกค้าของสายภาคกลางและใต้

7. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)

- ระดับเป้าหมาย
- | 8. แผนงาน / โครงการ / งาน
(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติการ
(ระบุกิจกรรมหลักเพื่อเป็นรายละเอียดเป้าหมาย)
(Activities / Action Steps) | 10. สถานที่ | หน่วยวัด | 11. เป้าหมายรายไตรมาส | | | | | | | | | | | | 12. หน่วยงานหลัก | | 13. ช่วงระยะเวลา (ถ้ามี) | | |
|--|---|-------------------------------|----------|-----------------------|--|-------|---|----------|----|-----|----|----------|-------|----------|----|---|--|--------------------------|--------|-----|
| | | | | ไตรมาส 1 | | | | ไตรมาส 2 | | | | ไตรมาส 3 | | ไตรมาส 4 | | | | (1)เดือน | (2)ค่า | รวม |
| | | | | แผน | ผล | แผน | ผล | แผน | ผล | แผน | ผล | แผน | ผล | แผน | ผล | | | | | |
| แผนงานที่ 1 การยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ | 1.1 มาตรฐานด้านการให้บริการ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ | กฟผ.บ้านฉาง | ร้อยละ | 90 |  | 90 |  | | | | | 90 | | | | กฟผ.บมจ. | | | | |
| | 1.2 การขอรับข้อมูลรายการขอสงวน (Government Easy Contact Center : GECC) | กฟผ.บ้านฉาง | ร้อยละ | 30 | 30 | 30 | 30 | | | | | 30 | | 10 | | คณะกรรมการ GECC กฟผ.บ้านฉาง | | | | |
| | 1.2.1 การรับรายงานเหตุ สำหรับ กฟผ. ที่ผ่านการรับรองมาตรฐานการตรวจวัดเพื่อตรวจสอบการตรวจแบบ Surprise Check จาก สบ. และตามแผนการตรวจประเมินภายในหน่วยงาน (Internal Audit) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 1.2.2 เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์บริการขอสงวน (Government Easy Contact Center : GECC) | กฟผ. ปตท., กฟผ.บมจ., กฟผ.สงข. | ร้อยละ | 33.33 | 33.33 | 33.33 | 33.33 | | | | | 33.33 | 33.33 | - | - | คณะกรรมการ GECC, กฟผ.ปตท., กฟผ.บมจ., กฟผ.สงข. | | | | |

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติการ (ระบุกิจกรรมหลักหรือเป้าหมายหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	10. สถานที่	หน่วยวัด	11. เป้าหมายรายไตรมาส										12. หน่วยงานหลัก		13. สรุปประมาณ (ถ้ามี)		
				ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4						(1)สรุป (2)ค่า	รวม	
				แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล							
แผนงานที่ 2 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูล ในช่องทาง) เพื่อนำไปใช้การวิเคราะห์และการบริหาร ข้อมูล (Data Driven Execution)	2.1 การเพิ่มเสียงของลูกค้า ตามหลักการบริการเพิ่มเสียงของลูกค้าและวิธีปฏิบัติงาน การรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้ 2.1.1 การติดตามข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องรับความคิดเห็นทางดิจิทัล แบบนิรนาม (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen - กพล. ชั้น 1-3, กพล.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กพล. ราชอาณาจักรสงขลา การประเมิน และแจ้งให้ กมล. ทราบ ภายใน 10 วัน หลังได้รับทราบ <u>เป้าหมาย</u> - ติดตั้งอุปกรณ์ประเมินเกี่ยวกับจำนวนตัวทั้งหมด กพล. ชั้น 1-3, กพล.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กพล. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนตัวทั้งหมด - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.4859 - กมล. ติดตามและรายงานสรุปผลการประเมินในภาพรวมของ กพล.2 ภายใน 15 วันหลังเริ่มไตรมาส - กพร. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วัน หลังเริ่มไตรมาส หมายเหตุ : Front Manager กพล. เป็นผู้ดำเนินการ และบันทึกข้อมูล ลงในโปรแกรม Customer's Smile Feedback	กพล.บ้านฉาง Front Mgr.	ร้อยละ	25	การติดตามแบบ 146.90 ระบบความพึงพอใจ 4.85 ตามแผนกลยุทธ์ ก.2กมล.เบร.394/2567 ลงวันที่ -----	25	การติดตามแบบ 120.90 ระบบความพึงพอใจ 4.85 ตาม -----	25	การติดตามแบบ 120.90 ระบบความพึงพอใจ 4.85 ตาม -----	25	การติดตามแบบ 120.90 ระบบความพึงพอใจ 4.85 ตาม -----	25	การติดตามแบบ 120.90 ระบบความพึงพอใจ 4.85 ตาม -----	Front Manager				
	2.2 จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพสินค้าเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาส ทางธุรกิจ (Customer Analytics) เพื่อพัฒนา คุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจ ที่ยั่งยืน	กพล.บ้านฉาง กมล.	ร้อยละ	25	บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้า ในระบบ VOC ทุกครั้ง	25	บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้า ในระบบ VOC ทุกครั้ง	25	บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้า ในระบบ VOC ทุกครั้ง	25	บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้า ในระบบ VOC ทุกครั้ง	25	บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้า ในระบบ VOC ทุกครั้ง	Front Manager				
แผนงานที่ 3 พัฒนาระบบข้อมูลลูกค้า เพื่อพัฒนา คุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจ ที่ยั่งยืน	2.2 จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพสินค้าเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาส ทางธุรกิจ (Customer Analytics) เพื่อพัฒนา คุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจ ที่ยั่งยืน	กพล.บ้านฉาง2 กพล.สีคิ้วบ้านฉาง กพล.สีคิ้วบ้านฉาง3 กพล.บ้านฉาง1 กพล.บ้านฉาง2 กพล.เบร.ก2	ร้อยละ	25	บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้า ในระบบ VOC ทุกครั้ง	25	บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้า ในระบบ VOC ทุกครั้ง	25	บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้า ในระบบ VOC ทุกครั้ง	25	บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้า ในระบบ VOC ทุกครั้ง	25	บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้า ในระบบ VOC ทุกครั้ง	กมล.(ก2)				
	3.1 การจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาส ทางธุรกิจ (Customer Analytics) เพื่อพัฒนา คุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจ ที่ยั่งยืน	กมล.(ก2)	ร้อยละ	100	บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้า ในระบบ VOC ทุกครั้ง	-	บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้า ในระบบ VOC ทุกครั้ง	-	บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้า ในระบบ VOC ทุกครั้ง	-	บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้า ในระบบ VOC ทุกครั้ง	-	บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้า ในระบบ VOC ทุกครั้ง	กมล.				
แผนงานที่ 4 พัฒนาระบบข้อมูลลูกค้า เพื่อพัฒนา คุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจ ที่ยั่งยืน	3.1.1 ฐานข้อมูลลูกค้า High Value เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานขยายเขต ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย <u>เป้าหมาย</u> จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ - ฐานข้อมูลลูกค้า High Value ที่มีการใช้ไฟฟ้าเฉลี่ยร้อยละ 70 ของขนาดติดตั้งหม้อแปลง ภายในเดือน ม.ค. 2567 - กมล. นำข้อมูลมาวิเคราะห์ เพื่อกำหนดลูกค้าเป้าหมายการดำเนินการให้กับ กพล. ภายในเดือน ก.พ. 2567	กมล.(ก2)	ร้อยละ	100	บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้า ในระบบ VOC ทุกครั้ง	-	บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้า ในระบบ VOC ทุกครั้ง	-	บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้า ในระบบ VOC ทุกครั้ง	-	บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้า ในระบบ VOC ทุกครั้ง	-	บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้า ในระบบ VOC ทุกครั้ง	กมล.				
	3.1.2 ฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา <u>เป้าหมาย</u> จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ - ฐานข้อมูลลูกค้าที่เคยให้บริการบำรุงรักษา ปี 2565-2566 - ฐานข้อมูลลูกค้าที่ไม่เคยให้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมเกิน 250 kVA - กมล. นำข้อมูลมาวิเคราะห์ เพื่อกำหนดลูกค้าเป้าหมายการดำเนินการให้กับ กพล. ภายในเดือน ก.พ. 2567	กมล.(ก2)	ร้อยละ	100	บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้า ในระบบ VOC ทุกครั้ง	-	บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้า ในระบบ VOC ทุกครั้ง	-	บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้า ในระบบ VOC ทุกครั้ง	-	บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้า ในระบบ VOC ทุกครั้ง	-	บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้า ในระบบ VOC ทุกครั้ง	กมล.				
แผนงานที่ 5 พัฒนาระบบข้อมูลลูกค้า เพื่อพัฒนา คุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจ ที่ยั่งยืน	3.2 การใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจที่ยั่งยืน 3.2.1 การดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย โดยให้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า High Value <u>เป้าหมาย</u> - จัดทำแผนการให้บริการลูกค้าและนำเสนอข้อมูลการให้บริการธุรกิจที่ยั่งยืน - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส หมายเหตุ : ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 3.1.1	กพล.บ้านฉาง กมล.	ร้อยละ	25	กพล.บ้านฉาง ไม่มีลูกค้า High Value ตามหนังสือเลขที่ กมล.เบร.309/2567 ลง 20.พ. 2567	25	กพล.บ้านฉาง ไม่มีลูกค้า High Value ตามหนังสือเลขที่ กมล.เบร.309/2567 ลง 20.พ. 2567	25	กพล.บ้านฉาง ไม่มีลูกค้า High Value ตามหนังสือเลขที่ กมล.เบร.309/2567 ลง 20.พ. 2567	25	กพล.บ้านฉาง ไม่มีลูกค้า High Value ตามหนังสือเลขที่ กมล.เบร.309/2567 ลง 20.พ. 2567	25	กพล.บ้านฉาง ไม่มีลูกค้า High Value ตามหนังสือเลขที่ กมล.เบร.309/2567 ลง 20.พ. 2567	กมล.				
	3.2.2 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมุ่งเน้นลูกค้า 2 กลุ่ม ดังนี้ (1) ลูกค้ารายเดิม (ที่เคยให้บริการบำรุงรักษา) ทุกราย (2) ลูกค้ารายใหม่ (ที่ไม่เคยให้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมเกิน เกิน 250 kVA) ร้อยละ 20 <u>เป้าหมาย</u> - จัดทำแผนการให้บริการลูกค้าและนำเสนอข้อมูลการให้บริการธุรกิจที่ยั่งยืน - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส หมายเหตุ : - ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 3.1.2 - กพล.1,2,3 กพล.1,2,3 สามารถดำเนินการประเมินและนำข้อมูลลูกค้าได้ ตามรายละเอียด	กพล.บ้านฉาง กมล.	ร้อยละ	25	100 ตามผลการดำเนินงาน 11 ราย ตาม -----	25	100 ตามผลการดำเนินงาน 11 ราย ตาม -----	25	100 ตามผลการดำเนินงาน 11 ราย ตาม -----	25	100 ตามผลการดำเนินงาน 11 ราย ตาม -----	25	100 ตามผลการดำเนินงาน 11 ราย ตาม -----	กมล.				
แผนงานที่ 6 พัฒนาระบบข้อมูลลูกค้า เพื่อพัฒนา คุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจ ที่ยั่งยืน	3.3 นำมาวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณ และ จัดตั้งทีมแผนปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการปรับปรุงกระบวนการทำงาน <u>เป้าหมาย</u> - กพล. ชั้น 1-3, กพล.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กพล. จัดทำแผนทบทวน ปรับปรุงกระบวนการทำงานและรายงานผลการประเมินผลของข้อมูลที่ได้มา ผลัดวันคืบหน้า/การ/ขั้นตอน ตามช่องทางที่กำหนด ให้ กมล. ทราบ ภายใน 10 วันหลังเริ่มไตรมาส - กมล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ในภาพรวมของ กพล.1,2,3 กพล.1,2,3 ภายใน 15 วันหลังเริ่มไตรมาส	กพล.บ้านฉาง กมล.	ร้อยละ	25	ตามผลการรายงานตามแผนฯ และจุดสังเกต http://172.25.3.11/607/1-25 และ ตามหนังสือเลขที่ ก.2กมล.เบร.394/2567 ลงวันที่ -----	25	ตามผลการรายงานตามแผนฯ และจุดสังเกต http://172.25.3.11/607/1-25 และ ตามหนังสือเลขที่ ก.2กมล.เบร.394/2567 ลงวันที่ -----	25	ตามผลการรายงานตามแผนฯ และจุดสังเกต http://172.25.3.11/607/1-25 และ ตามหนังสือเลขที่ ก.2กมล.เบร.394/2567 ลงวันที่ -----	25	ตามผลการรายงานตามแผนฯ และจุดสังเกต http://172.25.3.11/607/1-25 และ ตามหนังสือเลขที่ ก.2กมล.เบร.394/2567 ลงวันที่ -----	25	ตามผลการรายงานตามแผนฯ และจุดสังเกต http://172.25.3.11/607/1-25 และ ตามหนังสือเลขที่ ก.2กมล.เบร.394/2567 ลงวันที่ -----	กมล.				
	3.3 นำมาวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณ และ จัดตั้งทีมแผนปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการปรับปรุงกระบวนการทำงาน <u>เป้าหมาย</u> - กพล. ชั้น 1-3, กพล.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กพล. จัดทำแผนทบทวน ปรับปรุงกระบวนการทำงานและรายงานผลการประเมินผลของข้อมูลที่ได้มา ผลัดวันคืบหน้า/การ/ขั้นตอน ตามช่องทางที่กำหนด ให้ กมล. ทราบ ภายใน 10 วันหลังเริ่มไตรมาส - กมล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ในภาพรวมของ กพล.1,2,3 กพล.1,2,3 ภายใน 15 วันหลังเริ่มไตรมาส	กพล.บ้านฉาง กมล.	ร้อยละ	25	ตามผลการรายงานตามแผนฯ และจุดสังเกต http://172.25.3.11/607/1-25 และ ตามหนังสือเลขที่ ก.2กมล.เบร.394/2567 ลงวันที่ -----	25	ตามผลการรายงานตามแผนฯ และจุดสังเกต http://172.25.3.11/607/1-25 และ ตามหนังสือเลขที่ ก.2กมล.เบร.394/2567 ลงวันที่ -----	25	ตามผลการรายงานตามแผนฯ และจุดสังเกต http://172.25.3.11/607/1-25 และ ตามหนังสือเลขที่ ก.2กมล.เบร.394/2567 ลงวันที่ -----	25	ตามผลการรายงานตามแผนฯ และจุดสังเกต http://172.25.3.11/607/1-25 และ ตามหนังสือเลขที่ ก.2กมล.เบร.394/2567 ลงวันที่ -----	25	ตามผลการรายงานตามแผนฯ และจุดสังเกต http://172.25.3.11/607/1-25 และ ตามหนังสือเลขที่ ก.2กมล.เบร.394/2567 ลงวันที่ -----	กมล.				

