

## แผนปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอแหลมสิงห์ ประจำปี 2567

มุมมอง : Customer

## 1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- SO2 พัฒนาระบบจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพ เชื่อถือได้และยกระดับสู่โครงข่ายอัจฉริยะ (Smart Grid) เพื่อเป็นผู้นำระบบไฟฟ้าตอบสนอง ความพึงพอใจแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

## 2. กลยุทธ์ระดับองค์กร

- SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ New Normal (Digital Customer Experience)

## 5. กลยุทธ์ระดับสายงาน

- SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ New Normal (Digital Customer Experience)

## 3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

- Net Promoter Score ของลูกค้าที่ใช้บริการผ่า ของ กฟภ.
- ความสำเร็จของการให้บริการออนไลน์ผ่าน e-Se Pea Smart Plus
- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า
  - : กลุ่มลูกค้ารายย่อย
  - : กลุ่มลูกค้ารายใหญ่
  - : กลุ่มภาครัฐ
  - : กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ
- จำนวนผู้สมัครใช้บริการ e-Bill
- จำนวนผู้สมัครใช้งาน PEA Smart Plus
- ร้อยละของจำนวนศูนย์บริการลูกค้า Pea Shop เทียบกับจำนวน Pea Shop ตามเป้าหมายที่ต้องกา
- ความสำเร็จของการให้บริการตามมาตรฐาน SLA

## 6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน (KRI)

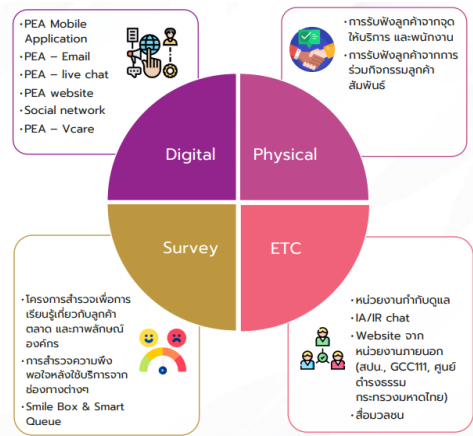
- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้าของสายงานภาคกล

| 8. แผนงาน / โครงการ / งาน<br>(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives) | 9. แผนปฏิบัติ<br>(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย)<br><br>( Activities / Action Steps)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 10. สถานที่                                    | หน่วยวัด | 11. เป้าหมาย      |                                                         |                   |            |             |            |                                                                              |          |             |  |  |  |  |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------|-------------------|---------------------------------------------------------|-------------------|------------|-------------|------------|------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------|--|--|--|--|
|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                |          | ไตรมาส            | ไตรมาส                                                  |                   |            |             |            |                                                                              |          |             |  |  |  |  |
|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                |          |                   |                                                         |                   |            |             |            |                                                                              |          |             |  |  |  |  |
| แผนงานที่ 1 การยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ                                | 1.1 มาตรฐานด้านการให้บริการ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการขอใช้และยกระดับการให้บริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | กฟฟ.ชั้น 1-3,                                  | ร้อยละ   | 90                | 90                                                      |                   |            |             |            |                                                                              |          |             |  |  |  |  |
|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | กฟส.ฉช.,<br>กฟส.บปก.,<br>กฟส.คลจ.,<br>กฟส.บณป. |          |                   |                                                         |                   |            |             |            |                                                                              |          |             |  |  |  |  |
|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                |          |                   |                                                         |                   |            |             |            |                                                                              |          |             |  |  |  |  |
|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                |          |                   |                                                         |                   |            |             |            |                                                                              |          |             |  |  |  |  |
|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                |          |                   |                                                         |                   |            |             |            |                                                                              |          |             |  |  |  |  |
|                                                                                | <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 |  |  |  |  |
| มาตรฐานด้านการให้บริการ                                                        | พื้นที่                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ระยะเวลาดำเนินการ                              |          |                   |                                                         |                   |            |             |            |                                                                              |          |             |  |  |  |  |
| กรณีไม่ต้องการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติม                        | เขตชุมชน (เทศบาล)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 1 วันทำการ                                     |          |                   |                                                         |                   |            |             |            |                                                                              |          |             |  |  |  |  |
|                                                                                | นอกเขตชุมชน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 3 วันทำการ                                     |          |                   |                                                         |                   |            |             |            |                                                                              |          |             |  |  |  |  |
| กรณีต้องการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติม ระยะทางไม่เกิน 140 เมตร   | เขตชุมชน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 10 วันทำการ                                    |          |                   |                                                         |                   |            |             |            |                                                                              |          |             |  |  |  |  |
|                                                                                | เป้าหมาย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                |          |                   |                                                         |                   |            |             |            |                                                                              |          |             |  |  |  |  |
|                                                                                | - ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                |          |                   |                                                         |                   |            |             |            |                                                                              |          |             |  |  |  |  |
|                                                                                | - กฟฟ. ตรวจสอบข้อมูลและติดตามควบคุมการลงข้อมูลการติดตั้งมิเตอร์ให้                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                |          |                   |                                                         |                   |            |             |            |                                                                              |          |             |  |  |  |  |
|                                                                                | - กบล. ติดตามและสรุปรายงานผล ภายในวันที่ 15 ของทุกเดือน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                |          |                   |                                                         |                   |            |             |            |                                                                              |          |             |  |  |  |  |
|                                                                                | - สรุปรายงานผล พร้อมจัดส่งรายงานให้ ผงภ.(กต) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                |          |                   |                                                         |                   |            |             |            |                                                                              |          |             |  |  |  |  |
|                                                                                | 1.2 การขอรับรองศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                |          |                   |                                                         |                   |            |             |            |                                                                              |          |             |  |  |  |  |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                   |        |    |    |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------|----|----|
|  | <p>1.2.1 การรักษามาตรฐาน สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check จาก สปน. และตามแผนงานตรวจภายในหน่วยงาน (Internal Audit)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- กฟฟ. ที่เคยผ่านการรับรองและยังอยู่ในระยะเวลาการรับรองมาตรฐาน GECC</li><li>- กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) ที่เคยผ่านการรับรองมาตรฐาน GECC แต่ไม่ได้สมัครรับรองเพื่อต่ออายุ</li></ul> <p><u>เป้าหมาย</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- แต่งตั้งคณะทำงานตรวจประเมินภายใน (Internal Audit) เพื่อรักษามาตรฐานตามเกณฑ์ GECC</li><li>- ดำเนินการตรวจประเมินภายใน (Internal Audit) ตามแผนงานที่กำหนด</li><li>- รายงานสรุปผลการดำเนินงาน</li></ul>                                                                                                                          | <p>กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย.</p> <p>กฟส.อ.ลสง.</p> | ร้อยละ | 30 | 30 |
|  | <p>1.2.2 เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ราชการสะดวก (Government B Contact Center : GECC)</p> <p><u>เป้าหมาย</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. ที่ยังไม่เคยสมัครหรือไม่เคยผ่านการรับรองฯ จะต้องสมัครและผ่านการรับรองมาตรฐานฯ ภายในปี 2565-2567</li></ul> <p>หมายเหตุ : สำหรับ กฟส., กฟย. ให้ กฟข. พิจารณาความพร้อมของกฟฟ.ในสังกัดตามความเหมาะสม เช่น อาคารเช่า อยู่ระหว่างก่อสร้างอาคารสำนักงาน เป็นต้น</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) ที่เคยได้รับการรับรองฯ จาก สปน. ให้สมัครต่ออายุในปี 2567</li></ul> <p>กฟก.2 = 3 แห่ง (กฟอ.ปลด., กฟฟ.มตพ., กฟส.คลจ.)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- กฟฟ. ที่สมัครขอรับรองฯ ทั้งกรณีสมัครใหม่และต่ออายุ ในปี 2567 จะต้องผ่าน</li></ul> | <p>กฟอ.ปลด., กฟฟ.มตพ., กฟส.คลจ.</p>               |        |    |    |

การคัดกรองใบสมัครร้อยละ 100 และได้รับการรับรองจาก สปน. ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80

|                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                     |                          |        |    |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------|----|----|
| แผนงานที่ 2 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution) | 2.1 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าและวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้                                                      |                          | ร้อยละ | 25 | 25 |
|                                                                                                                                                                    | 2.1.1 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen                                                                                         | กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย. |        |    |    |
|                                                                                                                                                                    | - กฟฟ. ชั้น1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. ประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 (ที่กดประเมิน 1, 2 โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback | กฟส.อ.ลสง.               |        |    |    |
|                                                                                                                                                                    | - กฟฟ. ชั้น1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. นำผลวิเคราะห์การประเมินฯของลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข                                                 |                          |        |    |    |
|                                                                                                                                                                    | - กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. รายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ และแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส                                                            |                          |        |    |    |
|                                                                                                                                                                    | <u>เป้าหมาย</u>                                                                                                                                                                                     |                          |        |    |    |
|                                                                                                                                                                    | - สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟฟ. ชั้น1-3 , กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด                                                           |                          |        |    |    |
|                                                                                                                                                                    | - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.4859                                                                                                                                                             |                          |        |    |    |
|                                                                                                                                                                    | (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เฉพาะงานบริการไม่ต่ำกว่า 4.XXX)                                                                                                                                               |                          |        |    |    |
|                                                                                                                                                                    | - กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวมของ กฟก.2 ภายในวันที่ 15 ของทุกเดือน                                                                                                        |                          |        |    |    |
|                                                                                                                                                                    | - กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวมของ กฟก.2 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส                                                                                                        |                          |        |    |    |
|                                                                                                                                                                    | - กตส. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วัน หลังสิ้นไตรมาส                                                                                                                         |                          |        |    |    |
|                                                                                                                                                                    | หมายเหตุ : Front Manager กฟฟ. เป็นผู้ดำเนินงาน และบันทึกข้อมูล ลงใน                                                                                                                                 |                          |        |    |    |



Customers' Smile Feedback

2.1.2 การรวบรวมเสียงของลูกค้าจากช่องทาง 4 กลุ่ม (กลุ่มดิจิทัล กลุ่มกายภาพ กลุ่มการสำรวจและกลุ่มอื่นๆ)

เป้าหมาย

- กฟฟ. บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการไม่ได้ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง
- กฟผ.2 รวบรวมเสียงของลูกค้า จากระบบ PEA VOC System และจัดส่งให้ ผงผ.(กต) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส

2.2 จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่อุตสาหกรรม ทั้งของรัฐและเอกชน โดยดำเนินการตรวจวัด และวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้า ในสถานีไฟฟ้าที่ตั้งอยู่ในพื้นที่อุตสาหกรรม ทั้งของรัฐและเอกชน มีการกำหนดแผนและปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมจัดทำรายงานเพื่อรองรับความต้องการให้กับลูกค้า

เป้าหมาย จำนวน 10 สถานี

ไตรมาส 1 จำนวน 4 สถานี

ไตรมาส 2 จำนวน 3 สถานี

ไตรมาส 3 จำนวน 3 สถานี

|                          |        |    |    |
|--------------------------|--------|----|----|
| กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย. | ร้อยละ | 25 | 25 |
| กฟส.อ.ลสง.               |        |    |    |
| สฟฟ.บ้านค่าย2            | ร้อยละ | 25 | 25 |
| สฟฟ.อีสเทิร์นซีบอร์ด     |        |    |    |
| สฟฟ.อีสเทิร์นซีบอร์ด3    |        |    |    |
| สฟฟ.บางวัว1              |        |    |    |
| สฟฟ.บางวัว2              |        |    |    |
| สฟฟ.เหมราช               |        |    |    |
| สฟฟ.เหมราช2              |        |    |    |
| สฟฟ.บ้านบึง              |        |    |    |
| สฟฟ.หนองใหญ่             |        |    |    |
| สฟฟ.ปลวกแดง5             |        |    |    |

|                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                           |               |            |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------|------------|-----------|
| <p><u>แผนงานที่ 3 พัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจ</u></p> | <p>3.1 การจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง</p> <p>3.1.1 ฐานข้อมูลลูกค้า High Value เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานขอขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย</p> <p><u>เป้าหมาย</u> จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ฐานข้อมูลลูกค้า High Value ที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง</li> </ul> <p>ภายในเดือน ม.ค. 2567</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กบล. นำข้อมูลมาวิเคราะห์ เพื่อกำหนดลูกค้าเป้าหมายการดำเนินการ</li> </ul> <p>ให้กับ กฟฟ. ภายในเดือน ก.พ. 2567</p> <p>3.1.2 ฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา</p> <p><u>เป้าหมาย</u> จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ฐานข้อมูลลูกค้าที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา ปี 2565-2566</li> <li>- ฐานข้อมูลลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA</li> </ul> <p>ภายในเดือน ม.ค. 2567</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กบล. นำข้อมูลมาวิเคราะห์ เพื่อกำหนดลูกค้าเป้าหมายการดำเนินการ</li> </ul> <p>ให้กับ กฟฟ. ภายในเดือน ก.พ. 2567</p> | <p>กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.</p> | <p>ร้อยละ</p> | <p>100</p> | <p>-</p>  |
|                                                                                                                                           | <p>3.2 การใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง</p> <p>3.2.1 การดำเนินการธุรกิจงานขอขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า High Value</p> <p><u>เป้าหมาย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำแผนการให้บริการลูกค้าและนำเสนอข้อมูลการให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง</li> <li>- รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส</li> </ul> <p>หมายเหตุ : ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 3.1.1</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p>กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.</p> | <p>ร้อยละ</p> | <p>25</p>  | <p>25</p> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                   |               |           |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------|-----------|-----------|
| <p>3.2.2 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมุ่งเน้นลูกค้า 2 กลุ่ม ดังนี้</p> <p>(1) ลูกค้ารายเดิม (ที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา) ทุกราย</p> <p>(2) ลูกค้ารายใหม่ (ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกัน</p> <p>เกิน 250 kVA) ร้อยละ 20</p> <p><u>เป้าหมาย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำแผนการให้บริการลูกค้าและนำเสนอข้อมูลการให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง</li> <li>- รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส</li> </ul> <p>หมายเหตุ :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 3.1.2</li> <li>- กฟผ.2 สามารถดำเนินการปรับแผนการเข้าพบลูกค้าได้</li> </ul> <p>ตามความเหมาะสม</p> | <p>กฟฟ.ชั้น 1-3,<br/>กฟส.<br/><br/>กฟส.อ.ลสง.</p> | <p>ร้อยละ</p> | <p>25</p> | <p>25</p> |
| <p><b>3.3 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และ</b></p> <p><b>ข้อร้องเรียนมาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน</b></p> <p><u>เป้าหมาย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. จัดทำแผนทบทวน</li> </ul> <p>ปรับปรุงกระบวนการทำงานและรายงานผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้าน</p> <p>ผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน ตามช่องทางที่กำหนด ให้ กบล. ทราบ</p> <p>ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ในภาพรวมของ กฟผ.2</li> </ul> <p>ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส</p>                 | <p>กฟฟ.ชั้น 1-3,<br/>กฟส.อ.ลสง.</p>               | <p>ร้อยละ</p> | <p>25</p> | <p>25</p> |





|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                              |               |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|---------------|-----------|
| <p>3.4 จัดทำแผนการนำเสนอการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง การซื้อต่อยอด (Up sell) และการซื้อต่อเนื่อง (Cross selling) แก่ลูกค้ารายสำคัญจากการดำเนินการตามกระบวนการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ</p> <p><u>เป้าหมาย ร้อยละความสำเร็จของกิจกรรมที่ (1)-(5)</u></p> <p>(1) กฟก.1,2,3 กฟต.1,2,3 จัดทำแผนการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญกลุ่มหลัก ไม่น้อยกว่าร้อยละ 40 ของจำนวนลูกค้ารายสำคัญกลุ่มหลัก หรือไม่น้อยกว่า 120 ราย ต่อ กฟข. ภายใน 1 เดือน หลังสิ้นไตรมาสที่ 1</p> <p>(2) กฟก.1,2,3 กฟต.1,2,3 นำเสนองานธุรกิจเสริมต่างๆ ของ กฟก. ผ่านการประชาสัมพันธ์ออนไลน์ หรือการเยี่ยมเยียนประชุมผู้ใช้ไฟรายใหญ่</p> <p>(3) กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) เข้าพบลูกค้ารายสำคัญกลุ่มหลัก ตามเป้าหมายที่ กบล. กำหนด และลูกค้าใช้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 10 ของจำนวนลูกค้ารายสำคัญ</p> <p><u>หมายเหตุ</u> : ลูกค้ารายสำคัญกลุ่มหลัก (Strategic, Star, status) ที่ใช้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่องที่มีมูลค่า 5,000 บาทขึ้นไป ไม่รวมการให้ใช้เสาไฟฟ้าและการให้บริการเส้นใยแก้วนำแสง</p> <p>(4) กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) รายงานผลการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่องฯ ตามแบบฟอร์ม CRM-SEL-001 จัดส่ง กบล. ภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส</p> <p>(5) กฟก.1,2,3 กฟต.1,2,3 สรุปภาพรวมรายงานผลการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่องฯ ตามแบบฟอร์ม CRM-SEL-002 จัดส่ง กสธ.ผลพ. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส</p> | <p>กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.ที่มีลูกค้ารายสำคัญ</p> | <p>ร้อยละ</p> | <p>10</p> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|---------------|-----------|

|  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|

|                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                       |                             |                       |                       |
|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>แผนงานที่ 4</b> การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการ<br>ข้อร้องเรียน | <p><b>4.1 การบริหารจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล</b></p> <p><b>4.1.1 การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้</b></p> <p>(1) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) โดยรวม</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วันทำการ (ร้อยละ 100)</li> <li>- ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วัน (ร้อยละ 100)</li> <li>- ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 15 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90)</li> <li>- ข้อร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน (IA/IR chat) ภายใน 24 ชั่วโมง (ร้อยละ 100)</li> </ul> <p>(2) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) กลุ่มบริการทั่วไป<br/>(คุณภาพไฟฟ้า+การให้บริการอื่นๆ)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การปิดข้อร้องเรียน ภายใน 20 วัน (ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95)</li> </ul> <p>(3) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) กลุ่มที่ต้องเร่งรัดแก้ไข<br/>(พฤติกรรมพนักงาน+การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า+การถูกงดจ่ายไฟฟ้า)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การปิดข้อร้องเรียน ภายใน 10 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80)</li> </ul> <p>(4) ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟภายใน 5 วัน (ร้อยละ 100)</li> </ul> <p><u>เป้าหมาย ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียน</u></p> <p>ให้เป็นไปตามค่าเป้าหมาย และจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกไตรมาส</p> <p><i>- กฟฟ. ติดตามข้อร้องเรียนจากระบบ PEA-VOC System และ VOC alert bot</i></p> <p>หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติดมิชอบ</p> <p><b>4.1.2 การเพิ่มประสิทธิผลการวางแผนเชิงป้องกันข้อร้องเรียน ดังนี้</b></p> <p>(1) จำนวนข้อร้องเรียนโดยรวม ลดลงร้อยละ 10 จากข้อร้องเรียน</p> | <p>กฟฟ.ชั้น 1-3,<br/>กฟส., กฟย.</p> <p>กฟส.อ.ลสง.</p> | <p>ร้อยละ</p> <p>ร้อยละ</p> | <p>100</p> <p>100</p> | <p>100</p> <p>100</p> |
|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------|-----------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |            |  |  |  |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--|--|--|
|  | <p>ในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน</p> <p>(2) จำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงาน ให้รักษาระดับจำนวนข้อร้องเรียนไม่ให้เกินผลที่เกิดขึ้นจริงในปี 2566</p> <p>(3) จำนวนข้อร้องเรียน/ร้องขอ เรื่องไม่มีไฟฟ้าใช้ ลดลงร้อยละ 50 จากข้อร้องเรียน/ร้องขอ ในช่วงเวลาเดียวกันของปี 2565</p> <p><u>เป้าหมาย ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียน</u></p> <p>ให้เป็นไปตามค่าเป้าหมาย และจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกไตรมาส</p> <p>- กฟฟ. ติดตามข้อร้องเรียนจากระบบ PEA-VOC System และ VOC alert bot</p> <p>หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติดมิชอบ</p> | กฟส.อ.ลสง. |  |  |  |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--|--|--|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                   |       |   |   |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-------|---|---|
|  | <p>4.2 การจัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า</p> <p><u>เป้าหมาย</u></p> <p>- กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า และสรุปรายงานผลจัดส่ง กบล. ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส</p> <p>- กฟก.2 วิเคราะห์ปัญหาข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน ข้อร้องเรียนของลูกค้า และจัดส่ง ผลพ. ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส</p> | <p>กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย.</p> <p>กฟส.อ.ลสง.</p> | ครั้ง | 1 | 1 |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-------|---|---|

#### 4. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)

น Digital Channel- ระดับ 42.5

- ervice และ - ร้อยละ 100
- ระดับ 4.4859
- ระดับ 4.4837
- ระดับ 4.4781
- ระดับ 4.4959
- ระดับ 4.4489
- Base Line +75%
- ไม่น้อยกว่า 4.5 ล้านราย
- ที่ปิดให้บริการ - ร้อยละ 100
- รปิดให้บริการ
- ที่กำหนด - ระดับ 5

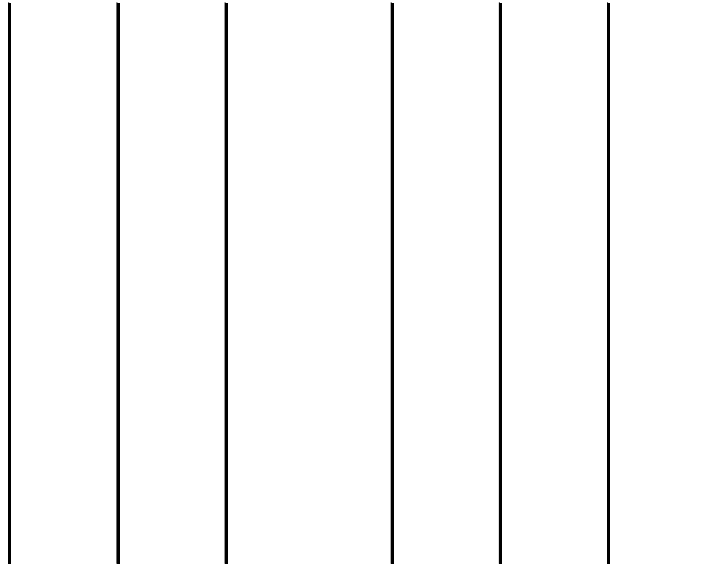
#### 7. ค่าเป้าหมาย (ระดับ 5)

- างและได้ - รอค่าเป้าหมาย

| รายการไตรมาส |        | 12.<br>หลัก                                                                                          | 13. งบประมาณ (ล้านบาท) |       |     |
|--------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------|-----|
| ไตรมาส       | ไตรมาส |                                                                                                      | (1)ลงทุน               | (2)ทำ | รวม |
|              |        |                                                                                                      |                        |       |     |
| 90           | 90     | กบล.(ก2),<br>กฟฟ.ชั้น 1-3,<br>กฟจ.ฉช.,<br>บคจ.ฉช.,<br>กฟส.ฉช.,<br>กฟส.บปก.,<br>กฟส.คลจ.,<br>กฟส.บนป. |                        |       |     |
|              |        |                                                                                                      |                        |       |     |



|       |                            |                                                                                                         |  |  |  |  |
|-------|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| 30    | 10                         | คณะกรรมการ<br>GECC,<br>กฟจ.ฉช.,<br>กฟฟ.ชั้น 1-3,<br>กฟส., กฟย.<br><br>คณะกรรมการ<br>GECC,<br>กฟส.อ.ลสง. |  |  |  |  |
| 33.33 | -<br>-<br>-<br>-<br>-<br>- | คณะกรรมการ<br>GECC,<br>กฟอ.ปลด.,<br>กฟฟ.มตพ.,<br>กฟส.คสจ.                                               |  |  |  |  |



|    |    |                                                                                                              |  |  |  |
|----|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
| 25 | 25 | กบล.(ก2),<br>กตส.(ก2),<br>กพจ.ฉช.,<br>กพฟ.ชั้น 1-3,<br>กฟส., กพย.<br><br>ผบต.กฟส.อ.ลสง.<br><br>(สุริวงค์ FM) |  |  |  |
|----|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|

|    |    |                                                                                |  |  |  |  |
|----|----|--------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| 25 | 25 | กบล.(ก2),<br>กฟจ.ฉช.,<br>กฟฟ.ชั้น 1-3,<br>กฟส., กฟย.<br><br>ผบต.<br>(สุริวงค์) |  |  |  |  |
| 25 | 25 | กบบ.(ก2)                                                                       |  |  |  |  |

|    |    |                                                |  |  |  |
|----|----|------------------------------------------------|--|--|--|
| -  | -  | กบฟ.(ก2)<br>กบล.(ก2)                           |  |  |  |
| -  | -  | กบล.(ก2)                                       |  |  |  |
| 25 | 25 | กบล.(ก2),<br>กฟจ.ฉช.,<br>กฟฟ.ชั้น 1-3,<br>กฟส. |  |  |  |

|    |    |                                                                                   |  |  |  |  |
|----|----|-----------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| 25 | 25 | กบล.(ก2),<br>กฟจ.ฉช.,<br>กฟฟ.ชั้น 1-3,<br>กฟส.<br>ผบต.กฟส.อ.ลสง.<br><br>(กบล.ก.2) |  |  |  |  |
| 25 | 25 | กบล.(ก2),<br>กฟจ.ฉช.,<br>กฟฟ.ชั้น 1-3,<br>กฟส.<br>ผบต.กฟส.อ.ลสง.                  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|

|    |                                                                       |  |  |  |  |  |
|----|-----------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 10 | กบถ.(ก2),<br>กฟจ.ฉช.,<br>กฟฟ.ชั้น 1-3,<br>กฟส.ที่มีลูกค้า<br>รายสำคัญ |  |  |  |  |  |
|----|-----------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|



|  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|

|     |     |                                                                                                                                       |  |  |  |  |
|-----|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| 100 | 100 | กบล.(ก2),<br>กอก.(ก2),<br>กฟจ.ฉช.,<br>กฟฟ.ชั้น 1-3,<br>กฟส.<br><br>ผบต.,แผนก<br>ที่เกี่ยวข้อง<br>กฟส.อ.ลสง.<br>กบล.(ก.2)<br>กอก.(ก.2) |  |  |  |  |
| 100 | 100 | กบล.(ก2),<br>กฟจ.ฉช.,                                                                                                                 |  |  |  |  |

|  |  |                                                                                |  |  |  |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|  |  | กฟฟ.ชั้น 1-3,<br>กฟส.<br>ผบต.,แผนก<br>ที่เกี่ยวข้อง<br>กฟส.อ.ลสง.<br>กบล.(ก.2) |  |  |  |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|

|   |   |                                                                                                         |  |  |  |
|---|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
| 1 | 1 | กบล.(ก2),<br>กฟจ.ฉช.,<br>กฟฟ.ชั้น 1-3,<br>กฟส.<br>ผบต.,แผนก<br>ที่เกี่ยวข้อง<br>กฟส.อ.ลสง.<br>กบล.(ก.2) |  |  |  |
|---|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|