

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2565) ประจำปีงบประมาณ2566
ด้าน ลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบรายงานผล	หน่วยงานที่ ถูกประเมิน
			ไตรมาสที่ 2/2566	ไตรมาสที่ 1-4/2566		
	SCM1		สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2566	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2566		
แผนงานที่ 1 แผนงาน ยกระดับการดำเนินงาน ด้าน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	เป้าหมาย 1.1 ทบทวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ กฟภ. - กองที่เกี่ยวข้อง สรุปผลการประเมินผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามแบบฟอร์มที่ ฝสย. กำหนด และจัดส่ง คณะทำงานเกณฑ์ Enablers ด้านที่ 4 ของ กฟภ.3 - คณะทำงานเกณฑ์ Enablers ด้านที่ 4 ของ กฟภ.3 รวบรวมรายงานผล ให้ ฝสย. ทราบ	ม.ค.- ธ.ค.2566	- รายงานผลตามหนังสือเลขที่..... - คณะทำงานเกณฑ์ Enablers รวบรวมรายงานผลตาม หนังสือเลขที่.....		ไม่เกี่ยวข้อง	
แผนงานที่ 2 แผนงาน สร้างความสัมพันธ์กับผู้ มีส่วนได้ ส่วนเสีย	เป้าหมาย 2.1 การดำเนินงานตามแผนสร้างความสัมพันธ์ - กองที่เกี่ยวข้อง ดำเนินงานตามแผนสร้าง ความสัมพันธ์ ครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสายงานภาค 3 (Level & Method) - กองที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินงานตามแผน สร้างความสัมพันธ์ ตามแบบฟอร์มที่กำหนด และจัดส่ง คณะทำงาน เกณฑ์ Enablers ด้านที่ 4 ของสายงานฯ ภายในวันที่ 30 ของเดือน สิ้นไตรมาส	ม.ค.- ธ.ค.2566	- กำหนดแนวทางฯ ตามหนังสือเลขที่..... - รายงานผลการดำเนินงานตามแบบฟอร์ม ตามหนังสือ เลขที่..... - คณะทำงานฯ รายงานผลตามหนังสือเลขที่.....		ไม่เกี่ยวข้อง	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2565) ประจำปีงบประมาณที่ ...2..../2566
ด้าน ลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบรายงานผล	หน่วยงานที่ ถูกประเมิน
			ไตรมาสที่ 2/2566	ไตรมาสที่ 1-4/2566		
	SCM1		สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2566	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2566		
	2.2 การดำเนินการเพื่อแก้ไขประเด็นผลกระทบ/ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย <u>เป้าหมาย</u> - กองที่เกี่ยวข้อง กำหนดแนวทางการดำเนินงานเพื่อแก้ไขประเด็นฯ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - กองที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินงาน การแก้ไขประเด็นฯ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามแบบฟอร์มที่กำหนด และจัดส่งคณะทำงาน เกณฑ Enablers ด้านที่ 4 ของสายงานฯ ภายในวันที่ 30 ของเดือนสิ้นไตรมาส	ม.ค.- ธ.ค.2566	- กำหนดแนวทางฯ ตามหนังสือเลขที่..... - รายงานผลการดำเนินงานตามแบบฟอร์ม ตามหนังสือเลขที่.....		ไม่เกี่ยวข้อง	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2565) ประจำปีงบประมาณที่ ...2..../2566
ด้าน ลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ถูกประเมิน
			ไตรมาสที่ 2/2566	ไตรมาสที่ 1-4/2566		
SCM2			สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2566	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2566		
แผนงานที่ 1 การพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจตามแนวทาง Doing Business: World Bank	- การให้บริการธุรกิจตามแนวทาง PEA Doing Business (20 วันปฏิทิน) เป้าหมาย กบล. สรุปติดตามผลการดำเนินงานทุกเดือน และจัดทำสรุปรายงานให้ ผกต. และ ผอ.ก(ก3) ภายใน 15 วันหลังสิ้นเดือน	ม.ค.- ธ.ค.2566	- สรุปติดตามผลการดำเนินงาน ดังนี้ : เดือน มกราคม ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(บธ) - / 2566 : เดือน กุมภาพันธ์ ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(บธ.) - 799/2566		ผบต.(วิจิตรเกษม)	กฟส.อ.บปม.
แผนงานที่ 2 การยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	2.1 ยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. ตามแนวทาง PEA Doing Business (15 วันปฏิทิน) เป้าหมาย - กฟฟ. ในพื้นที่ จ.นครปฐม และ จ.สมุทรสาคร ดำเนินการตามแผนงานที่คณะกรรมการฯ กำหนด (ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 5 พ.ค. 2563 ที่ ผอ.ก(ก3) 261/2563) - กบล. สรุปรายงานผล พร้อมจัดส่งรายงานให้ ผอ.ก(ก3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.- ธ.ค.2566	- ดำเนินการตามแนวทาง PEA Doing Businessวันปฏิทิน - สรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่.....		ไม่เกี่ยวข้อง	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2565) ประจำปีงบประมาณ ...2..../2566
ด้าน ลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ ถูกประเมิน												
			ไตรมาสที่ 2/2566	ไตรมาสที่ 1-4/2566														
SCM2			สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2566	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2566														
	2.2 มาตรฐานด้านการให้บริการ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการขอใช้ไฟฟ้า ไฟฟ้าและยกระดับการให้บริการ ในพื้นที่ปริมณฑล ชนแดนการไฟฟ้านครหลวง ระยะที่ 2 (ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 18 ต.ค. 2565 ที่ ผอ.ก3) 543/2565) <table><tr><th>มาตรฐานด้านการให้บริการ</th><th>พื้นที่</th><th>ระยะเวลาดำเนินการ</th></tr><tr><td>กรณีไม่ต้องมีการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติม</td><td>เขตชุมชน (เทศบาล)</td><td>1 วันทำการ</td></tr><tr><td></td><td>นอกเขตชุมชน</td><td>3 วันทำการ</td></tr><tr><td>กรณีต้องมีการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติมระยะทางไม่เกิน 140 เมตร</td><td>เขตชุมชน</td><td>10 วันทำการ</td></tr></table> เป้าหมาย - กฟฟ. ในพื้นที่ จ.นครปฐม และ จ.สมุทรสาคร ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - กบส. สรุปรายงานผล พร้อมจัดส่งรายงานให้ ผอ.ก3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	มาตรฐานด้านการให้บริการ	พื้นที่	ระยะเวลาดำเนินการ	กรณีไม่ต้องมีการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติม	เขตชุมชน (เทศบาล)	1 วันทำการ		นอกเขตชุมชน	3 วันทำการ	กรณีต้องมีการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติมระยะทางไม่เกิน 140 เมตร	เขตชุมชน	10 วันทำการ	ม.ค.- ธ.ค.2566	- ยกระดับการให้บริการ ในพื้นที่ปริมณฑลชนแดนการไฟฟ้านครหลวง ประกอบด้วย จังหวัดปทุมธานี, จังหวัดฉะเชิงเทรา (เฉพาะพื้นที่ชนแดน), จังหวัดนครปฐม และจังหวัดสมุทรสาคร ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 1) จ.ปทุมธานี ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ..... 2) จ.ฉะเชิงเทรา ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ..... 3) จ.นครปฐม ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ....93.63 (เขตชุมชน) , 99.07 (นอกเขต) , N/A (ไม่มี 140 เมตร) .. 4) จ.สมุทรสาคร ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ...89.74 (เขตชุมชน) , 92.55 (นอกเขต) , N/A (ไม่มี 140 เมตร)...		ไม่เกี่ยวข้อง	
มาตรฐานด้านการให้บริการ	พื้นที่	ระยะเวลาดำเนินการ																
กรณีไม่ต้องมีการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติม	เขตชุมชน (เทศบาล)	1 วันทำการ																
	นอกเขตชุมชน	3 วันทำการ																
กรณีต้องมีการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติมระยะทางไม่เกิน 140 เมตร	เขตชุมชน	10 วันทำการ																

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2565) ประจำปีงบประมาณ ...2..../2566
ด้าน ลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ถูกประเมิน
			ไตรมาสที่ 2/2566	ไตรมาสที่ 1-4/2566		
SCM2			สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2566	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2566		
	2.3 ยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สำหรับลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการ ในนิคมอุตสาหกรรม พื้นที่โครงการระเบียงเขตเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor : EEC) งานบริการ (ขนาดหม้อแปลง ตั้งแต่ 250 kVA แต่ไม่เกิน 5000 kVA) จากเดิม 30 วันปฏิทินเป็น 27 วันปฏิทิน ให้ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วรองรับการเติบโตทางเศรษฐกิจ (ตามอนุมัติ รพก.(ภ3) ลว. 10 ส.ค. 2564) เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3 ที่เกี่ยวข้อง (พื้นที่ EEC) ดำเนินการและรายงานสรุปผล ภายใน 5 วันหลังสิ้นเดือน - กฟภ.2 สรุปรายงานผล พร้อมจัดส่งรายงานให้ ผอภ.(ภ3) ภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส (ตามอนุมัติ รพก.(ภ3) ลว. 10 ส.ค. 2564)	ม.ค.- ธ.ค.2566	- ยกระดับการให้บริการ ในพื้นที่ปริมณฑลชนแดนการไฟฟ้านครหลวง ประกอบด้วย จังหวัดปทุมธานี, จังหวัดฉะเชิงเทรา (เฉพาะพื้นที่ชนแดน), จังหวัดนครปฐม และจังหวัดสมุทรสาคร ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 1) จ.ปทุมธานี ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ..... 2) จ.ฉะเชิงเทรา ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ..... 3) จ.นครปฐม ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ..... 4) จ.สมุทรสาคร ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ.....		ไม่เกี่ยวข้อง	
แผนงานที่ 2 การยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ (ต่อ)	2.4 การขอรับรองศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)					

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2565) ประจำปีงบประมาณ ...2..../2566
ด้าน ลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ถูกประเมิน
			ไตรมาสที่ 2/2566	ไตรมาสที่ 1-4/2566		
SCM2			สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2566	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2566		
	2.4.1 การรักษามาตรฐาน สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน ศูนย์ราชการสะดวกแล้ว เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check จาก สปน. และตามแผนงานตรวจประเมินภายในหน่วยงาน (Internal Audit) - กฟฟ. ที่เคยผ่านการรับรองและยังอยู่ในระยะเวลาการรับรองมาตรฐาน GECC - กฟฟ. ที่เคยผ่านการรับรองมาตรฐาน GECC แต่ไม่ได้สมัครรับรองเพื่อต่ออายุ <u>เป้าหมาย</u> - แต่งตั้งคณะทำงานตรวจประเมินภายในหน่วยงาน (Internal Audit) เพื่อรักษามาตรฐานตามเกณฑ์ GECC ประจำปี กฟช.	ม.ค.- ก.พ.2566	แต่งตั้งคณะทำงานฯ ภายในเดือน ก.พ. ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)- 133 ลว. 13 ม.ค. 2566		คณะทำงานฯ (Internal Audit)	กฟส.อ.บปม.
	- แต่งตั้งคณะทำงานตรวจประเมินภายในหน่วยงาน (Internal Audit) เพื่อรองรับการตรวจประเมินตามมาตรฐานเกณฑ์ GECC ประจำปี กฟฟ.	ม.ค.- ก.พ.2566	แต่งตั้งคณะทำงานฯ ภายในเดือน ก.พ. ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)- 133 ลว. 13 ม.ค. 2566	แต่งตั้งคณะทำงานฯ ภายในเดือน ก.พ. ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)- 133 ลว. 13 ม.ค. 2566	คณะทำงานฯ (Internal Audit)	กฟส.อ.บปม.

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2565) ประจำปีงบประมาณ ...2..../2566
ด้าน ลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ถูกประเมิน
			ไตรมาสที่ 2/2566	ไตรมาสที่ 1-4/2566		
SCM2			สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2566	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2566		
	- ดำเนินการตรวจประเมินภายในหน่วยงาน (Internal Audit) ตามแผนงานที่กำหนด กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 15 แห่ง (ยกเว้น กจ., ดบ. และ พทท.) กฟส. จำนวน 11 แห่ง (ยกเว้น ดตม., ดจ., นญช. และ ลญ.) หมายเหตุ - เป้าหมายสามารถพิจารณาเพิ่มเติมได้ตามความเหมาะสม - ไม่พิจารณา ดมช. และ บนจ. เนื่องจากเป็นสำนักงานเช่า	มี.ค.- ก.ย.2566			คณะทำงานฯ (Internal Audit)	กฟส.อ.บปม.
	- รายงานสรุปผลการตรวจประเมินภายในหน่วยงานแจ้งให้ ฝอภ.(ก3) และ ฝกต.	ต.ค. 2566			คณะทำงานฯ (Internal Audit)	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2565) ประจำปีงบประมาณ ...2.../2566
ด้าน ลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ถูกประเมิน
			ไตรมาสที่ 2/2566	ไตรมาสที่ 1-4/2566		
SCM2			สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2566	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2566		
แผนงานที่ 2 การยกระดับ	2.4.2 เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ที่ยังไม่เคยสมัครหรือไม่เคยผ่านการรับรองฯ จะต้องสมัคร และผ่านการรับรองมาตรฐานฯ ภายในปี 2565-2567 1.) กฟฟ.ชั้น 1-3 ที่เคยได้รับการรับรองฯ ให้สมัครต่ออายุในปี 2566 จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ (กจ., ดบ. และ พทท.)	ม.ค.- ก.ย.2566	- กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ที่ยังไม่เคยสมัครหรือไม่เคยผ่านการรับรอง ฯ เป้าหมาย 5 แห่ง ผ่านการคัดกรองใบสมัคร.....แห่ง ผ่านการรับรอง แห่ง คิดเป็นร้อยละ... - กฟฟ.ชั้น 1-3 ที่เคยได้รับการรับรองฯ จาก สปน. ให้สมัครต่ออายุในปี 2566 เป้าหมาย 3 แห่ง ผ่านการคัดกรองใบสมัคร.....แห่ง ผ่านการรับรอง แห่ง คิดเป็นร้อยละ... - กฟฟ. ที่สมัครขอรับรองฯ ทั้งกรณีสมัครใหม่และต่ออายุในปี 2566 เป้าหมาย 8 แห่ง ผ่านการคัดกรองใบสมัคร.....แห่ง ผ่านการรับรอง แห่ง คิดเป็นร้อยละ...	- กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ที่ยังไม่เคยสมัครหรือไม่เคยผ่านการรับรอง ฯ เป้าหมาย 5 แห่ง ผ่านการคัดกรองใบสมัคร.....แห่ง ผ่านการรับรอง แห่ง คิดเป็นร้อยละ... - กฟฟ.ชั้น 1-3 ที่เคยได้รับการรับรองฯ จาก สปน. ให้สมัครต่ออายุในปี 2566 เป้าหมาย 3 แห่ง ผ่านการคัดกรองใบสมัคร.....แห่ง ผ่านการรับรอง แห่ง คิดเป็นร้อยละ... - กฟฟ. ที่สมัครขอรับรองฯ ทั้งกรณีสมัครใหม่และต่ออายุในปี 2566 เป้าหมาย 8 แห่ง ผ่านการคัดกรองใบสมัคร.....แห่ง ผ่านการรับรอง แห่ง คิดเป็นร้อยละ...	ไม่เกี่ยวข้อง	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2565) ประจำปีงบประมาณ ...2..../2566
ด้าน ลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ถูกประเมิน
			ไตรมาสที่ 2/2566	ไตรมาสที่ 1-4/2566		
SCM2			สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2566	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2566		
	2.) กฟฟ. ที่สมัครขอรับรองฯ ทั้งกรณีสมัครใหม่ และต่ออายุในปี 2566 จะต้องผ่านการคัดกรองใบสมัคร ร้อยละ 100 และได้รับการรับรองจาก สปน. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ (ดตม., ดจ., นญช., ลญ. และ ทคก.) หมายเหตุ 1. จัดส่งใบสมัครผ่านระบบออนไลน์ภายใน 1 ม.ค.- 28 ก.พ.2566 (เวลา 16.30น.) 2. สปน. ตรวจคัดกรองใบสมัคร ภายในเดือน มี.ค.2566 3. สปน. ตรวจประเมินในพื้นที่ ภายในเดือน เม.ย. - ส.ค.2566 4. สปน. ประกาศผลพร้อมมอบโล่และตรา GECC ภายใน ก.ย.2566 สำหรับ กฟส., กฟย. ให้ กฟช. พิจารณาความพร้อมในการสมัครขอการรับรอง ได้ตามความเหมาะสม เช่น สำนักงานเช่า, อยู่ระหว่างก่อสร้างสำนักงาน เป็นต้น	ม.ค.- ก.ย.2566			ไม่เกี่ยวข้อง	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2565) ประจำปีงบประมาณที่ ...2..../2566
ด้าน ลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ถูกประเมิน
			ไตรมาสที่ 2/2566	ไตรมาสที่ 1-4/2566		
SCM2			สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2566	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2566		
แผนงานที่ 3 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการจัดการ (Data Driven Execution)	3.1 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าและวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้ 3.1.1 การติดตามข้อมูลป้อนกลับ โดยประเมินผลจากการสำรวจความพึงพอใจลูกค้า ภายหลังการใช้บริการ 15 วัน ผ่าน SMS ประเภทบริการ 3 ประเภท ดังนี้ (1) งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ (ไม่รวมหมู่บ้านจัดสรร และ คอนโดมิเนียมที่เจ้าของโครงการเป็นผู้ดำเนินการมาขอใช้ไฟ) จำนวน 200 ราย/ไตรมาส/เขต (2) งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 20 ราย/ไตรมาส/เขต (3) งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย จำนวน 10 ราย/ไตรมาส/เขต	ม.ค.- ธ.ค.2566			ผบต.	กฟส.อ.บปม.
เจ้าพนักงาน						

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2565) ประจำปีงบประมาณ ...2..../2566
ด้าน ลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ถูกประเมิน
			ไตรมาสที่ 2/2566	ไตรมาสที่ 1-4/2566		
SCM2			สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2566	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2566		
	3.1.1 การติดตามข้อมูลป้อนกลับ โดยประเมินผลจากการสำรวจความพึงพอใจ ลูกค้า ภายหลังการใช้บริการ 15 วัน ผ่าน SMS ประเภทบริการ 3 ประเภท ดังนี้ (1) งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ (ไม่รวมหมู่บ้านจัดสรร และ คอนโดมีเนียมที่เจ้าของ โครงการเป็นผู้ดำเนินการมาขอใช้ไฟ) จำนวน 200 ราย/ไตรมาส/เขต (2) งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 20 ราย/ไตรมาส/เขต (3) งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย จำนวน 10 ราย/ไตรมาส/เขต	ม.ค.- ธ.ค.2566	- กบล. ติดตามและสรุปผล ตามหนังสือเลขที่ - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรค ตามหนังสือเลขที่ ก.3-กรท.(สบ) 256/2566		ผบต.(นพดล)	กฟส.อ.บปม.

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2565) ประจำปีงบประมาณที่ ...2..../2566
ด้าน ลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ถูกประเมิน
			ไตรมาสที่ 2/2566	ไตรมาสที่ 1-4/2566		
SCM2			สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2566	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2566		
	3.1.2 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen - กฟฟ. ชั้น1-3, กฟส. ประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 (ที่กดประเมิน 1,2) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback - กฟฟ. ชั้น1-3, กฟส. นำผลวิเคราะห์การประเมินฯ ของลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข - กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. รายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ และแจ้งให้ กบส. ทราบภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส <u>เป้าหมาย</u> - สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟฟ. ชั้น1-3 และ กฟส. ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.4859	ม.ค.- ธ.ค.2566	- กฟฟ.ชั้น 1-3 มีผลการกดประเมิน ครั้ง จำนวนคิวทั้งหมด.....ครั้ง คิดเป็นร้อยละ - กฟส. มีผลการกดประเมิน ครั้ง จำนวนคิวทั้งหมด ครั้ง คิดเป็นร้อยละ - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ - กบส. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ ในภาพรวมตามหนังสือเลขที่ - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯตามหนังสือเลขที่		FM	กฟส.อ.บปม.

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2565) ประจำปีงบประมาณที่ ...2..../2566
ด้าน ลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ ถูกประเมิน
			ไตรมาสที่ 2/2566	ไตรมาสที่ 1-4/2566		
SCM2			สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2566	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2566		
	3.1.3 การรวบรวมเสียงของลูกค้าจากช่องทาง 4 กลุ่ม (กลุ่มดิจิทัล, กลุ่มกายภาพ, กลุ่มการสำรวจ และกลุ่มอื่น ๆ) เป้าหมาย - กฟฟ. บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญหรือจัดการไม่ได้ลงในระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง - กบล. รวบรวมเสียงของลูกค้า* จากระบบ PEA VOC System และจัดส่งให้ ผอ.ก.(ก3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.- ธ.ค.2566	- บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญหรือจัดการไม่ได้ ลงระบบ 0 ครั้ง - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่.....		ผบต.(สุรินทร์) กฟย.ต.มชล.	กฟส.อ.บปม., กฟย.ต.มชล.
	3.2 จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในนิคมอุตสาหกรรม, พื้นที่อุตสาหกรรม, เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกลุ่ม New S-Curve และกลุ่ม EEC โดยดำเนินการตรวจวัด และวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้าในสถานีไฟฟ้าที่ตั้งอยู่ในนิคมอุตสาหกรรม มีการกำหนดแผนและปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมจัดทำรายงานเพื่อรองรับความต้องการให้กับลูกค้า เป้าหมาย กฟก.3 จำนวน 2 สถานี ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร และสถานีไฟฟ้าท่าทราย 1	ม.ค.- ธ.ค.2566	- เป้าหมายแห่ง - ผลแห่ง ดังนี้..... - คิดเป็นร้อยละ.....		ไม่เกี่ยวข้อง	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2565) ประจำปีงบประมาณที่ ...2..../2566
ด้าน ลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ ถูกประเมิน
			ไตรมาสที่ 2/2566	ไตรมาสที่ 1-4/2566		
SCM2			สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2566	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2566		
แผนงานที่ 4 พัฒนาการ ใช้ประโยชน์จาก ฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนา คุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทาง ธุรกิจ เกี่ยวเนื่อง	4.1 การจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจ เกี่ยวเนื่อง 4.1.1 ฐานข้อมูลลูกค้า High Value เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลง เฉพาะราย เป้าหมาย จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ - ฐานข้อมูลลูกค้า High Value มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จากปี 2564-2565 และ ที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง - ฐานข้อมูลลูกค้า High Value ที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง 4.1.2 ฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา เป้าหมาย จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ - ฐานข้อมูลลูกค้าที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา ปี 2564-2565 - ฐานข้อมูลลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA 4.2 การใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	ม.ค.- ก.พ.2566	- จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า High Value ครบถ้วนตามเป้าหมาย - ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)-594 ลว. 27 ก.พ. 2566	- จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า High Value ครบถ้วนตามเป้าหมาย - ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)-594 ลว. 27 ก.พ. 2566	ผบต.(สุรินทร์)	กฟส.อ.บปม.
		ม.ค.- ก.พ.2566	- จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา ครบถ้วนตามเป้าหมาย - ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)-594 ลว. 27 ก.พ. 2566	- จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา ครบถ้วนตามเป้าหมาย - ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)-594 ลว. 27 ก.พ. 2566	ผบต.(วิจิตรเกษม)	กฟส.อ.บปม.

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2565) ประจำปีงบประมาณ ...2..../2566
ด้าน ลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ ถูกประเมิน
			ไตรมาสที่ 2/2566	ไตรมาสที่ 1-4/2566		
SCM2			สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2566	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2566		
	4.2.1 การดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า High Value <u>เป้าหมาย</u> - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส *หมายเหตุ : ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 4.1.1	ม.ค.- ธ.ค.2566	- จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้า High Value พร้อมใบเสนอราคา เป้าหมาย.....5.....ราย ดำเนินการได้.....5.....ราย คิดเป็นร้อยละ..100..... - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่.....		ผบต.(วิจิตรเกษม)	กฟส.อ.บปม.
	4.2.2 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมุ่งเน้นลูกค้า 2 กลุ่ม ดังนี้ (1) ลูกค้ารายเดิม (ที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา) ทุกราย (2) ลูกค้ารายใหม่ (ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA) ร้อยละ 20 <u>เป้าหมาย</u> - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคาตามฐานข้อมูลลูกค้า - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส *หมายเหตุ : - ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 4.1.2 - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. สามารถดำเนินการปรับแผนการเข้าพบลูกค้าได้ตามความเหมาะสม	ม.ค.- ธ.ค.2566	- จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา เป้าหมาย.....3.....ราย ดำเนินการได้.....3.....ราย คิดเป็นร้อยละ...100..... - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่.....		ผบต.(วิจิตรเกษม)	กฟส.อ.บปม.

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2565) ประจำปีงบประมาณ ...2..../2566
ด้าน ลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ ถูกประเมิน
			ไตรมาสที่ 2/2566	ไตรมาสที่ 1-4/2566		
SCM2			สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2566	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2566		
	4.3 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียน มาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. รายงานแผน และผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน และแจ้งให้ กบล. ทราบภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลในภาพรวมของ กฟก.3 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.- ธ.ค.2566	- จำนวน กฟฟ.ชั้น1-3 ที่รายงานแผนและผลการตอบสนองเสียงของลูกค้า จำนวน.....1.....แห่ง - จำนวน กฟส. ที่รายงานแผนและผลการตอบสนองเสียงของลูกค้า จำนวน.....1.....แห่ง - กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ตามหนังสือเลขที่		ผบต.(สุรินทร์)	กฟส.อ.บปม.
<u>แผนงานที่ 5 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน</u>	5.1 การบริหารจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพเพื่อยกระดับการให้บริการที่ดีของ กฟภ. ลดความไม่พึงพอใจและเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า ดังนี้ <u>เป้าหมาย</u> จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกเดือน *หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ	ม.ค.- ธ.ค.2566			ผบต.(สุรินทร์)	กฟส.อ.บปม.

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2565) ประจำปีงบประมาณที่ ...2..../2566
ด้าน ลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ถูกประเมิน
			ไตรมาสที่ 2/2566	ไตรมาสที่ 1-4/2566		
SCM2			สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2566	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2566		
	5.1.1 การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้ (ก) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) โดยรวม - ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วันทำการ (ร้อยละ100) - ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ100) - ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 15 วัน (ร้อยละ90) - ข้อร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน (IA/IR chat) ภายใน 24 ชั่วโมง (ร้อยละ100) (ข) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) ตามประเภทข้อร้องเรียน - การปิดข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า ภายใน 25 วัน (ร้อยละ95) - การปิดข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ ภายใน 25 วัน (ร้อยละ95) - การปิดข้อร้องเรียนด้านการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า ภายใน 15 วัน - การปิดข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมพนักงาน ภายใน 15 วัน (ร้อยละ95) - การปิดข้อร้องเรียนด้านการถูกงดจ่ายไฟฟ้า ภายใน 15 วัน (ร้อยละ95) - การปิดข้อร้องเรียนด้านอื่นๆ ภายใน 20 วัน (ร้อยละ95)		- รายงานสรุป ตามหนังสือเลขที่.....			

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2565) ประจำปีงบประมาณที่ ...2..../2566
ด้าน ลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ถูกประเมิน
			ไตรมาสที่ 2/2566	ไตรมาสที่ 1-4/2566		
SCM2			สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2566	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2566		
	(ค) ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟภายใน 5 วัน (ร้อยละ 100)	ม.ค.- ธ.ค.2566	- รายงานสรุป ตามหนังสือเลขที่..... https:// complaint.pea.co.th/		ผบต.(สุรินทร์)	กฟส.อ.บปม.
	5.1.2 การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้ (ก) จำนวนข้อร้องเรียนโดยรวม ลดลงร้อยละ 10 จากข้อร้องเรียน ในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน					
	(ข) จำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงาน ลดลงร้อยละ 50 จากข้อร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน					
	(ค) จำนวนข้อร้องเรียน/ร้องขอ เรื่องไม่มีไฟฟ้าใช้ ลดลงร้อยละ 50 จากข้อร้องเรียน/ร้องขอ ในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน เป้าหมาย จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกเดือน *หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ					
	5.2 การจัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า <u>เป้าหมาย</u>	ม.ค.- ธ.ค.2566	- จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า ตามหนังสือเลขที่..... - สรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่ https:// complaint.pea.co.th/		ผบต.(สุรินทร์)	กฟส.อ.บปม.
	- กบส. จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน ข้อร้องเรียนของลูกค้าและจัดส่ง ผอภ. (ภ3)	ม.ค.- มี.ค.2566	- จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า ตามหนังสือเลขที่.....			

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2565) ประจำปีไตรมาสที่ ...2..../2566
ด้าน ลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ถูกประเมิน
			ไตรมาสที่ 2/2566	ไตรมาสที่ 1-4/2566		
SCM2			สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2566	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2566		
	- กฟฟ.ชั้น 1-3 จัดส่งข้อมูล ให้ กบล.สรุปรายงานผลการดำเนินงานตามแผนงานและปัญหาอุปสรรคในภาพรวมของ กฟก.3 ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	เม.ย.- ธ.ค.2566	- สรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่ https://complaint.pea.co.th/	(รอรายงานผลไตรมาส 2)		

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2565) ประจำปีไตรมาสที่ ...2.../2566
ด้าน ลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ ถูกประเมิน
			ไตรมาสที่ 2/2566	ไตรมาสที่ 1-4/2566		
SCM3			สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2566	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2566		
แผนงานที่ 1 แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาฐานข้อมูลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนการให้บริการลูกค้า	1.1. ทบทวนรายชื่อลูกค้ารายสำคัญ และแผนตามเป้าหมาย - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญ	ม.ค. 2566 ม.ค. 2566	- ทบทวนและขออนุมัติรายชื่อลูกค้ารายสำคัญ - อนุมัติแต่งตั้ง KAMR ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล. - อนุมัติแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญ ตามหนังสือ	- อนุมัติแต่งตั้ง KAMR ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล. - อนุมัติแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญ ตามหนังสือ	ผบต.(สุรินทร์)	กฟส.อ.บปม.
	1.2. ดำเนินการตามแผนงาน กระบวนการบริหารลูกค้าราย 1.2.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service: FMS) เป้าหมาย การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 46 ราย (ร้อยละ 100) - ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน 4 ราย (ร้อยละ 100) - ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน 396 ราย (ร้อยละ 100)	ม.ค.- ธ.ค.2566	การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้าจำนวน 3 กลุ่ม ดังนี้ 1) ลูกค้ากลุ่ม Strategic - เป้าหมาย 10 ราย - ผล 10 ราย 2) ลูกค้ากลุ่ม Star - เป้าหมาย 0 ราย - ผล 0 ราย 3) ลูกค้ากลุ่ม Status - เป้าหมาย 32 ราย - ผล 32 ราย	การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้าจำนวน 3 กลุ่ม ดังนี้ 1) ลูกค้ากลุ่ม Strategic - เป้าหมาย 10 ราย - ผล 10 ราย 2) ลูกค้ากลุ่ม Star - เป้าหมาย 0 ราย - ผล 0 ราย 3) ลูกค้ากลุ่ม Status - เป้าหมาย 32 ราย - ผล 32 ราย	ผบต.(สุรินทร์)	กฟส.อ.บปม.
	1.2.2 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ (Relation Building Activity : RBA) เป้าหมาย การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 กลุ่ม Star ร้อยละ 100 กลุ่ม Status ร้อยละ 100 กลุ่ม Streamline ร้อยละ 40	ม.ค.- ธ.ค.2566	การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้าจำนวน 4 กลุ่ม ดังนี้ 1) กลุ่ม Strategic เป้าหมาย 32 ราย ผล 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 2) กลุ่ม Star เป้าหมาย 2 ราย ผล 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 3) กลุ่ม Status เป้าหมาย 265 ราย ผล 265 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 4) กลุ่ม Streamline เป้าหมาย 22 ราย ผล 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 100	การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้าจำนวน 4 กลุ่ม ดังนี้ 1) กลุ่ม Strategic เป้าหมาย 32 ราย ผล 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 2) กลุ่ม Star เป้าหมาย 2 ราย ผล 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 3) กลุ่ม Status เป้าหมาย 265 ราย ผล 265 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 4) กลุ่ม Streamline เป้าหมาย 22 ราย ผล 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 100	ผบต.(สุรินทร์)	กฟส.อ.บปม.

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2565) ประจำปีไตรมาสที่ ...2.../2566
ด้าน ลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ ถูกประเมิน
			ไตรมาสที่ 2/2566	ไตรมาสที่ 1-4/2566		
SCM3			สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2566	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2566		
	1.2.3 พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication : COM) และบันทึกผลในโปรแกรม CRM Plus <u>เป้าหมาย</u> - การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ : ลูกค้ากลุ่ม Strategic, Star, Status จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/ราย/ไตรมาส : ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/กลุ่ม/	ม.ค.- ธ.ค.2566	- การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ 1) ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 46 ครั้ง 2) ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน 4 ครั้ง 3) ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน 396 ครั้ง 4) ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 147 ครั้ง/กลุ่ม/เดือน - ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง) 1) ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 46 ครั้ง	- การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ 1) ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 46 ครั้ง 2) ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน 4 ครั้ง 3) ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน 396 ครั้ง 4) ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 147 ครั้ง/กลุ่ม/เดือน - ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง) 1) ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 46 ครั้ง	ผบต.(สุรินทร์)	กฟส.อบปม.

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2565) ประจำปีไตรมาสที่ ...2..../2566
ด้าน ลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ ถูกประเมิน
			ไตรมาสที่ 2/2566	ไตรมาสที่ 1-4/2566		
SCM3			สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2566	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2566		
	1.3. การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยผู้บริหาร และกำหนดวัตถุประสงค์การเยี่ยมเยียนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจนพร้อมบันทึกผลการเยี่ยมเยียนในโปรแกรม CRM Plus <u>เป้าหมาย</u> ผชก.หรือผู้แทน จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟข. ผจก.กฟฟ.ชั้น 1 จำนวน 8 ราย/ไตรมาส/กฟข. ผจก.กฟฟ.ชั้น 2-3 จำนวน 6 ราย/ไตรมาส/กฟฟ. ผจก.กฟส. จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ. *หมายเหตุ : สามารถพิจารณารูปแบบการเยี่ยมเยียนลูกค้าได้ 2 รูปแบบ 1. รูปแบบ Onsite 2. รูปแบบ Online Meeting ผ่านระบบออนไลน์ แพลตฟอร์มต่างๆ (ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 29 ธ.ค. 2564 ต่อท้ายหนังสือ กฟฟ.(สข) 797/2564 ลว. 27 ธ.ค. 2564 อนุมัติปรับปรุงคู่มือการสร้างและการจัดการความพึงพอใจ	ม.ค.- ธ.ค.2566	- ผชก. จำนวน 6 ราย - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 162 ราย - ผจก.กฟส. จำนวน 52 ราย - ผจก.กฟย. จำนวน 10 ราย - ตามหนังสือเลขที่.....	- ผชก. จำนวน 6 ราย - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 162 ราย - ผจก.กฟส. จำนวน 52 ราย - ผจก.กฟย. จำนวน 10 ราย - ตามหนังสือเลขที่.....	ผบต.(สุรินทร์)	กฟส.อ.บปม.
	1.4. จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน <u>เป้าหมาย</u> กฟก.3 จำนวน 16 กฟฟ.(ยกเว้น บพล.,ดบ.) หมายเหตุ : ปรับลดได้ตามความเหมาะสม	เม.ย.- ธ.ค.2566	- จัดประชุมเมื่อวันที่..9 พ.ค. 2566..... ณ..... - เป้าหมายกฟฟ. - ผลกฟฟ. - ตามหนังสือเลขที่.....	(แผนจัดประชุมในไตรมาส 2)	ผบต.(สุรินทร์)	กฟส.อ.บปม.

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2565) ประจำปีไตรมาสที่ ...2.../2566
ด้าน ลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ ถูกประเมิน
			ไตรมาสที่ 2/2566	ไตรมาสที่ 1-4/2566		
SCM3			สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2566	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2566		
	1.5. การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ/มอบของที่ระลึก สำหรับจัดกิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ <u>เป้าหมาย</u> - กลุ่ม Strategic ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - กลุ่ม Star, Status ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความ เหมาะสม - กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ สำหรับลูกค้า พิจารณาตามความเหมาะสม	ม.ค.- ธ.ค.2566	- มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 46 ราย - มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน 4 ราย - มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน 396 ราย - กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ได้แก่.....		ผบต.(สุรินทร์)	กฟส.อ.บปม.
	1.6. การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงาน ท้องถิ่น/ แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน เพื่อให้ ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า, ขยายเขตระบบไฟฟ้าและการวางแผนการ จ่ายไฟฟ้า เป็นต้น <u>เป้าหมาย</u> รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน ทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์มรายงาน BOI CRM-NCS-002)	ม.ค.- ธ.ค.2566	- รายงานสรุปผลฯ ตามหนังสือเลขที่		ผบต.(สุรินทร์)	กฟส.อ.บปม.

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2566) ประจำปีงบประมาณที่ ...2..../2566

ด้าน ลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ ถูกประเมิน
			ไตรมาสที่ 2/2566	ไตรมาสที่ 1-4/2566		
แผนเพิ่มเติม ก.3			สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2566	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2566		
*** แผนเพิ่มเติม กฟก. 3 ***	1. แต่งตั้งทีมงานธุรกิจเสริม (BU Team) ประจำปี กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และเร่งรัดการหารายได้ธุรกิจเสริม		แต่งตั้งทีมงานธุรกิจเสริมแล้ว ตามหนังสือ เลขที่ ก.3 กบล.(บธ.) 829/2566 ลว. 21 มี.ค. 66	แต่งตั้งทีมงานธุรกิจเสริมแล้ว ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(บธ.) 829/2566 ลว. 21 มี.ค. 67		
	เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. จัดทำรายชื่อทีมงานธุรกิจเสริม (BU Team)	ม.ค.- ก.พ.2566			ผบต.(สุรินทร์)	กฟส.อ.บปม.
	- กบล. ขออนุมัติรายชื่อทีมงานธุรกิจเสริม ประจำปี กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. พร้อมกำหนดหน้าที่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและเร่งรัดการหารายได้ธุรกิจเสริม	มี.ค.2566			ผบต.(สุรินทร์)	กฟส.อ.บปม.
	- ทีมงานธุรกิจเสริม (BU Team) ดำเนินการหารายได้ งานธุรกิจเสริมตามช่องทาง และแนวทางคณะกรรมการธุรกิจเสริมฯ กำหนด หรือวิธีการอื่น ๆ	เม.ย.- ธ.ค.2566			ผบต.(สุรินทร์)	กฟส.อ.บปม.
	- กบล.(ก3) สรุปรายงานผลแจ้ง กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ทราบภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส	เม.ย.- ธ.ค.2566				
*** แผนเพิ่มเติม กฟก. 3 ***	2. จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ใช้งานบำรุงรักษาและระบบแจ้งเตือน (Alert Bot) ประวัติการครบรอบการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าแบบครบวงจร (Service Package)				ผบต.(สุรินทร์)	กฟส.อ.บปม.
	เป้าหมาย - กบล. กำหนดแบบฟอร์มการรายงานเข้าพบลูกค้า	ม.ค.- ก.พ.2566			ผบต.(สุรินทร์)	กฟส.อ.บปม.

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2566) ประจำปีงบประมาณที่ ...2..../2566
ด้าน ลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ ถูกประเมิน
			ไตรมาสที่ 2/2566	ไตรมาสที่ 1-4/2566		
แผนเพิ่มเติม ก.3			สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2566	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2566		
	- กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ดำเนินการเข้าพบลูกค้าหลังได้รับการแจ้งเตือน (Alert Bot) ทุกสาย	มี.ค.- ธ.ค.2566			ผบต.(สุรินทร์)	กฟส.อ.บปม.
	- กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. บันทึกผลลงในแบบฟอร์มรายงานผลการเข้าพบลูกค้า	ม.ค.- ธ.ค.2566			ผบต.(สุรินทร์)	กฟส.อ.บปม.
	- กบล. สรุปผลการดำเนินงาน พร้อมรายงานผลเป็นรายไตรมาส	ม.ค.- ธ.ค.2566			ผบต.(สุรินทร์)	กฟส.อ.บปม.
	3. การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen งานชำระค่าไฟฟ้า - กฟย. นำผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบ Customers' Smile Feedback มาสรุปวิเคราะห์ และกำหนดแนวทางการปรับปรุง กรณีลูกค้ากดประเมินต่ำกว่าระดับ 3 (ที่กดประเมิน 1,2) <u>เป้าหมาย</u> - สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟย. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.4859 - กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินในภาพรวมของ กฟก.3 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส หมายเหตุ : พนักงาน Front Manager ประจำ กฟฟ. เป็นผู้ดำเนินงานและบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรม Customers' Smile Feedback	ม.ค.- ธ.ค.2566			FM(สุรินทร์) , กฟย.ต.มชล. (ณัฐกมล)	กฟส.อ.บปม. กฟย.ต.มชล.

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2566) ประจำปีงบประมาณที่ ...2..../2566

ด้าน ลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ ถูกประเมิน
			ไตรมาสที่ 2/2566	ไตรมาสที่ 1-4/2566		
แผนเพิ่มเติม ก.3			สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2566	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2566		
*** แผนเพิ่มเติม กฟภ. 3 ***	4. การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายใหญ่/ ลูกค้าที่พบปัญหาการใช้ไฟฟ้า และลูกค้าหน่วยงานราชการ โดยผู้บริหาร วัตถุประสงค์การเยี่ยมเยียนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมในโปรแกรม CRM Plus <u>เป้าหมาย</u> ผจก.กฟย. อย่างน้อย 1 รายขึ้นไป/ไตรมาส หรือตามความเหมาะสม *หมายเหตุ : สามารถพิจารณารูปแบบการเยี่ยมเยียนลูกค้าได้ 2 รูปแบบ 1. รูปแบบ Onsite 2. รูปแบบ Online Meeting ผ่านระบบออนไลน์ แพลตฟอร์มต่างๆ (ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 29 ธ.ค. 2564 ต่อท้ายหนังสือ กลพ.(สข)797/2564ลว. 27 ธ.ค. 2564 อนุมัติปรับปรุงคู่มือการสร้างและการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า)	ม.ค.- ธ.ค.2566			กฟย.ต.มชล. (ณัฐพล)	กฟย.ต.มชล.
	5. สำรวจความพึงพอใจของลูกค้ารายสำคัญที่มีต่อการให้บริการของ กฟภ. ทั้ง 3 ประเภท - การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (FMS) - การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (RBA) - การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (COM) <u>เป้าหมาย</u> - กบส. จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจฯ ผ่านทาง Google Form - KAMR ประจำปี กฟภ. ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจลูกค้ารายสำคัญ หลังได้รับ บริการเสริมพิเศษโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย - กบส. สรุปรายงานผลแจ้งให้ กฟภ.1-3 ทราบทุกไตรมาส - กฟภ.ชั้น 1-3 จัดทำแนวทางการปรับปรุงกรณีระดับความพึงพอใจแต่ละด้านต่ำกว่า 4.4489	ม.ค.- ธ.ค.2566			ผบต.(สุรินทร์)	กฟส.อ.บปม.

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2566) ประจำปีงบประมาณที่ ...2..../2566

ด้าน ลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ ถูกประเมิน
			ไตรมาสที่ 2/2566	ไตรมาสที่ 1-4/2566		
แผนเพิ่มเติม ก.3			สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2566	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2566		
*** แผนเพิ่มเติม กฟก. 3 ***	6. การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen งานบริการขอติดตั้งมิเตอร์ใช้ไฟ (รายย่อย) - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจ ต่ำกว่าระดับ 3 (ที่กดประเมิน 1,2) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. นำผลวิเคราะห์การประเมินฯ ของลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจ ต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. รายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ และแจ้งให้ กบค.ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส				FM(สุรินทร์)	กฟส.อ.บปม.

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2566) ประจำปีงบประมาณที่ ...2..../2566

ด้าน ลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ ถูกประเมิน
			ไตรมาสที่ 2/2566	ไตรมาสที่ 1-4/2566		
แผนเพิ่มเติม ก.3			สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2566	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2566		
*** แผนเพิ่มเติม กฟภ. 3 ***	เป้าหมาย - สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคำร้องขอใช้ไฟฟ้า (รายย่อย) ทั้งหมด กฟภ.ชั้น 1-3 กฟส. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนคำร้องขอใช้ไฟฟ้า (รายย่อย) ทั้งหมด - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.4859 - กบส. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ ในภาพรวม ของ กฟภ.3 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส หมายเหตุ : พนักงาน Front Manager ประจำปี กฟภ. เป็นผู้ดำเนินงานและบันทึกข้อมูล ลงในโปรแกรม Customers' Smile Feedback	เม.ย.- ธ.ค.2566				