

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2565) ประจำปีงบประมาณที่ ...3..../2566
ด้าน คุณค่า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ ถูกประเมิน
			ไตรมาสที่ 3/2566	ไตรมาสที่ 1-4/2566		
SCM1			สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2566	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2566		
<u>แผนงานที่ 1 แผนงาน</u> <u>ยกระดับการดำเนินงาน</u> <u>ด้าน</u> <u>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u>	1.1 ทบทวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ กฟภ. <u>เป้าหมาย</u> - กองที่เกี่ยวข้อง สรุปผลการประเมินผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามแบบฟอร์มที่ ฝสข. กำหนด และจัดส่ง คณะทำงานเกณฑ์ Enablers ด้านที่ 4 ของ กฟภ.3 - คณะทำงานเกณฑ์ Enablers ด้านที่ 4 ของ กฟภ.3 รวบรวมรายงานผล ให้ ฝสข. ทราบ	ม.ค.- ธ.ค.2566 □	- รายงานผลตามหนังสือเลขที่..... - คณะทำงานเกณฑ์ Enablers รวบรวมรายงานผลตามหนังสือเลขที่.....		ไม่เกี่ยวข้อง	
<u>แผนงานที่ 2 แผนงาน</u> <u>สร้างความสัมพันธ์กับผู้</u> <u>มีส่วนได้</u> <u>ส่วนเสีย</u>	2.1 การดำเนินงานตามแผนสร้างความสัมพันธ์ <u>เป้าหมาย</u> - กองที่เกี่ยวข้อง ดำเนินงานตามแผนสร้างความสัมพันธ์ ครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสายงานภาค 3 (Level & Method) - กองที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินงานตามแผนสร้างความสัมพันธ์ ตามแบบฟอร์มที่กำหนด และจัดส่ง คณะทำงาน เกณฑ์ Enablers ด้านที่ 4 ของสายงานฯ ภายในวันที่ 30 ของเดือน ๕ "	ม.ค.- ธ.ค.2566 □	- กำหนดแนวทางฯ ตามหนังสือเลขที่..... - รายงานผลการดำเนินงานตามแบบฟอร์ม ตามหนังสือเลขที่..... - คณะทำงานฯ รายงานผลตามหนังสือเลขที่.....		ไม่เกี่ยวข้อง	
	2.2 การดำเนินการเพื่อแก้ไขประเด็นผลกระทบ/	ม.ค.- ธ.ค. 2566 □	- กำหนดแนวทางฯ ตามหนังสือเลขที่.....		ไม่เกี่ยวข้อง	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2565) ประจำปีงบประมาณที่ ...3..../2566
ด้าน ลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบ	หน่วยงานที่ ถูกประเมิน
			ไตรมาสที่ 3/2566	ไตรมาสที่ 1-4/2566		
SCM2			สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2566	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2566		
<u>แผนงานที่ 1 การพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจตามแนวทาง Doing Business: World Bank</u>	- การให้บริการธุรกิจตามแนวทาง PEA Doing Business (20 วันปฏิทิน) <u>เป้าหมาย</u> กบส. สรุปติดตามผลการดำเนินงานทุกเดือน และจัดทำสรุปรายงานให้ ผกค. และ ผอ.ก(ก3) ภายใน 15 วันหลังสิ้นเดือน	ม.ค.- ธ.ค.2566	- สรุปติดตามผลการดำเนินงาน ดังนี้ : เดือน มกราคม ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(บช) - / 2566 : เดือน กุมภาพันธ์ ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(บช.) - 799/2566		ผบค.(วิจิตรเกษม)	กฟส.อ.บปม.
<u>แผนงานที่ 2 การยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ</u>	2.1 ยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สำหรับลูกค้าในพื้นที่ที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. ตามแนวทาง PEA Doing Business (15 วันปฏิทิน) <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ. ในพื้นที่ จ.นครปฐม และ จ.สมุทรสาคร ดำเนินการตามแผนงานที่คณะกรรมการฯ กำหนด (ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 5 พ.ค. 2563 ที่ ผอ.ก(ก3) 261/2563) - กบส. สรุปรายงานผล พร้อมจัดส่งรายงานให้	ม.ค.- ธ.ค.2566	- ดำเนินการตามแนวทาง PEA Doing Business วันปฏิทิน - สรุปรายงานผล ตามหนังสือเลขที่ https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeaE54DKhCC9eSNrWx7xMH2ZFaxICqfN15sDVEJ537aQtmobQ/viewform			
	2.2 มาตรฐานด้านการให้บริการ การคำนวณความ	ม.ค.- ธ.ค.2566	- ผลการดำเนินการให้บริการ ในพื้นที่บริเวณชลประทาน			

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2565) ประจำปีงบประมาณที่ ...3.../2566
ด้าน ลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบ	หน่วยงานที่												
			ไตรมาสที่ 3/2566	ไตรมาสที่ 1-4/2566	รายงานผล	ถูกประเมิน												
SCM2			สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2566	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2566														
	<table><tr><td>มาตรฐานด้านการให้บริการ</td><td>พื้นที่</td><td>ระยะเวลาดำเนินการ</td></tr><tr><td>กรณีไม่ต้องการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติม</td><td>เขตชุมชน (เทศบาล)</td><td>1 วันทำการ</td></tr><tr><td>กรณีต้องการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติมระยะทางไม่เกิน 140 เมตร</td><td>นอกเขตชุมชน</td><td>3 วันทำการ</td></tr><tr><td></td><td>เขตชุมชน</td><td>10 วันทำการ</td></tr></table> เสร็จจากภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor : EEC) งานบริการ (ขนาดหม้อแปลงตั้งแต่ 250 kVA แต่ไม่เกิน 5000 kVA) จากเดิม 30 วันปฏิทินเป็น 27 วันปฏิทิน ให้ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว รองรับการเติบโตทางเศรษฐกิจ (ตามอนุมัติ รพค.(ก3) ลว. 10 ส.ค. 2564) เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3 ที่เกี่ยวข้อง (พื้นที่ EEC) ดำเนินการและรายงานสรุปผลภายใน 5 วันหลังสิ้นเดือน - กฟก.2 สรุปรายงานผล พร้อมจัดส่งรายงานให้ ผอ.ก.(ก3) ภายใน 10 วัน	มาตรฐานด้านการให้บริการ	พื้นที่	ระยะเวลาดำเนินการ	กรณีไม่ต้องการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติม	เขตชุมชน (เทศบาล)	1 วันทำการ	กรณีต้องการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติมระยะทางไม่เกิน 140 เมตร	นอกเขตชุมชน	3 วันทำการ		เขตชุมชน	10 วันทำการ	5□	- ยกระดับการให้บริการ ในพื้นที่ปริมณฑลชนแดน การไฟฟ้านครหลวง 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	
มาตรฐานด้านการให้บริการ	พื้นที่	ระยะเวลาดำเนินการ																
กรณีไม่ต้องการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติม	เขตชุมชน (เทศบาล)	1 วันทำการ																
กรณีต้องการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติมระยะทางไม่เกิน 140 เมตร	นอกเขตชุมชน	3 วันทำการ																
	เขตชุมชน	10 วันทำการ																
แผนงานที่ 2 การยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ (ต่อ)	2.4 การขอรับรองศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)																	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2566 (บททวนครั้งที่ 1 ปี 2565) ประจำปีไตรมาสที่ ...3.../2566
 ด้าน ลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ ถูกประเมิน
			ไตรมาสที่ 3/2566	ไตรมาสที่ 1-4/2566		
SCM2			สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2566	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2566		
	2.4.1 การรักษามาตรฐาน สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่าน	ม.ค. - ก.พ. 2566 ☐	แต่งตั้งคณะทำงานฯ ภายในเดือน ก.พ. ตามหนังสือ		คณะทำงานฯ	กฟผ. อ.บ.ป.
	- แต่งตั้งคณะทำงานตรวจสอบประเมินภายในหน่วยงาน (Internal Audit) เพื่อรองรับการตรวจสอบประเมินตามมาตรฐานเกณฑ์ GECC ประจำปี กฟฟ.	ม.ค. - ก.พ. 2566 ☐	แต่งตั้งคณะทำงานฯ ภายในเดือน ก.พ. ตามหนังสือ เลขที่ ก.3 กบส.(ลส.)- 133 / 2566	แต่งตั้งคณะทำงานฯ ภายในเดือน ก.พ. ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(ลส.)- 133 / 2566	คณะทำงานฯ (Internal Audit)	กฟผ. อ.บ.ปม.
	- ดำเนินการตรวจสอบประเมินภายในหน่วยงาน (Internal Audit) ตามแผนงานที่กำหนด กฟฟ. ชั้น 1-3 จำนวน 15 แห่ง (ชกเว้น กจ., คบ. และ พทท.)	มี.ค. - ก.ย. 2566 ☐			คณะทำงานฯ (Internal Audit)	กฟผ. อ.บ.ปม.
	กฟส. จำนวน 11 แห่ง (ชกเว้น คคม., คจ., นนุช. และ ลญ.)					
	หมายเหตุ					
	- เป้าหมายสามารถพิจารณาเพิ่มเติมได้ตามความเหมาะสม					
	- ไม่พิจารณา คมข. และ บนจ. เนื่องจากเป็น					
	- รายงานสรุปผลการตรวจสอบประเมินภายในหน่วยงาน แจ้งให้ ผอ.ก.(ก3) และ ผคด.	ต.ค. 2566			คณะทำงานฯ (Internal Audit)	กฟฟ. ที่เกี่ยวข้อง

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2565) ประจำปีงบประมาณที่ ...3..../2566
ด้าน ลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบ	หน่วยงานที่ ถูกประเมิน
			ไตรมาสที่ 3/2566	ไตรมาสที่ 1-4/2566		
SCM2			สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2566	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2566		
แผนงานที่ 2 การยกระดับ	2.4.2 เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ที่ยังไม่เคยสมัคร หรือไม่ เคยผ่านการรับรองฯ จะต้องสมัคร และผ่านการรับรองมาตรฐานฯ ภายในปี 2565-2567 1.) กฟฟ.ชั้น 1-3 ที่เคยได้รับการรับรองฯ ให้ สมัครต่ออายุในปี 2566 จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ (กจ., ดบ. และ พทท.)	ม.ค.- ก.ย.2566	- กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ที่ยังไม่เคยสมัคร หรือไม่ เคยผ่านการรับรองฯ เป้าหมาย 5 แห่ง ผ่านการคัดกรองใบสมัคร.....แห่ง ผ่านการรับรอง แห่ง คิดเป็นร้อยละ... - กฟฟ.ชั้น 1-3 ที่เคยได้รับการรับรองฯ จาก สปน. ให้ สมัครต่ออายุในปี 2566 เป้าหมาย 3 แห่ง ผ่านการคัดกรองใบสมัคร.....แห่ง ผ่านการรับรอง แห่ง คิดเป็นร้อยละ... - กฟฟ. ที่สมัครขอรับรองฯ ทั้งกรณีสมัครใหม่และ ต่ออายุในปี 2566 เป้าหมาย 8 แห่ง ผ่านการคัดกรองใบสมัคร.....แห่ง ผ่านการรับรอง แห่ง คิดเป็นร้อยละ...	- กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ที่ ยังไม่เคยสมัคร หรือไม่เคย ผ่านการรับรองฯ เป้าหมาย 5 แห่ง ผ่านการคัด กรองใบสมัคร.....แห่ง ผ่านการรับรอง แห่ง คิด เป็นร้อยละ... - กฟฟ.ชั้น 1-3 ที่เคยได้รับ การรับรองฯ จาก สปน. ให้ สมัครต่ออายุในปี 2566 เป้าหมาย 3 แห่ง ผ่านการคัด กรองใบสมัคร.....แห่ง ผ่านการรับรอง แห่ง คิด เป็นร้อยละ...	ไม่เกี่ยวข้อง	
	2.) กฟฟ. ที่สมัครขอรับรองฯ ทั้งกรณีสมัครใหม่	ม.ค. - ก.ย. 2566			ไม่เกี่ยวข้อง	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2565) ประจำปีไตรมาสที่ ...3..../2566
ด้าน ลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบ	หน่วยงานที่
			ไตรมาสที่ 3/2566	ไตรมาสที่ 1-4/2566	รายงานผล	ถูกประเมิน
SCM2			สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2566	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2566		
แผนงานที่ 3 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการจัดการ (Data Driven Execution)	3.1 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าและ วิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้ 3.1.1 การติดตามข้อมูลป้อนกลับ โดยประเมินผลจากการสำรวจความพึงพอใจลูกค้า ภายหลังจากการใช้บริการ 15 วัน ผ่าน SMS ประเภทบริการ 3 ประเภท ดังนี้ (1) งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ (ไม่รวมหมู่บ้านจัดสรร และ คอนโดมิเนียมที่เจ้าของโครงการเป็นผู้ดำเนินการมาขอใช้ไฟ) จำนวน 200 ราย/ไตรมาส/เขต (2) งานขอขยายเขตแรงดันและติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 20 ราย/ไตรมาส/เขต (3) งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย	ม.ค.- ธ.ค.2566			สบต.	กฟส.อ.บปม.

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2565) ประจำปีงบประมาณที่ ...3..../2566
ด้าน ลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบ	หน่วยงานที่
			ไตรมาสที่ 3/2566	ไตรมาสที่ 1-4/2566	รายงานผล	ถูกประเมิน
SCM2			สถานะเดือน ก.ค. - ก.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 คอนโดมิเนียมที่เจ้าของ 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□	- กบค. ติดตามและสรุปผล ตามหนังสือเลขที่ - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรค ตามหนังสือเลขที่ ก.3-กรท.(สบ) 256/2566		สบค.(นพคค)	กฟส.อ.บปม.

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2565) ประจำปีงบประมาณที่ ...3..../2566
ด้าน ลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบ	หน่วยงานที่ ถูกประเมิน
			ไตรมาสที่ 3/2566	ไตรมาสที่ 1-4/2566		
SCM2			สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2566	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2566		
3.1.2 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบเป็นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen - กฟฟ. ชั้น1-3, กฟส. ประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์ สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 (ที่กดประเมิน 1,2) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback - กฟฟ. ชั้น1-3, กฟส. นำผลวิเคราะห์การประเมินฯ ของลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข - กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. รายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ และแจ้งให้ กบค. ทราบภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.- ธ.ค.2566	- กฟฟ.ชั้น 1-3 มีผลการกดประเมิน ครั้ง จำนวนคิวทั้งหมด.....ครั้ง คิดเป็นร้อยละ - กฟส. มีผลการกดประเมิน ครั้ง จำนวนคิวทั้งหมด ครั้ง คิดเป็นร้อยละ - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ - กบค. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ ในภาพรวมตามหนังสือเลขที่ - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯตามหนังสือเลขที่		FM	กฟส.อ.บปม.	
เป้าหมาย - สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด						

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2565) ประจำปีงบประมาณที่ ...3..../2566
ด้าน ลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบ	หน่วยงานที่
			ไตรมาสที่ 3/2566	ไตรมาสที่ 1-4/2566	รายงานผล	ถูกประเมิน
SCM2			สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2566	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2566		
	3.1.3 การรวบรวมเสียงของลูกค้าจากช่องทาง 4 กลุ่ม (กลุ่มดิจิทัล, กลุ่มกายภาพ, กลุ่มการสำรวจ และกลุ่มอื่น ๆ) <u>เป้าหมาย</u> - 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.....ครั้ง - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่.....		ผบค.(สุรินทร์) กฟย.ต.มขล.	กฟส.อ.บปม., กฟย.ต.มขล.
	3.2 จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในนิคมอุตสาหกรรม, พื้นที่อุตสาหกรรม, เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกลุ่ม New S-Curve และกลุ่ม EEC โดยดำเนินการตรวจวัด และวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้าในสถานีไฟฟ้าที่ตั้งอยู่ในนิคมอุตสาหกรรม มีการกำหนดแผนและปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมจัดทำรายงานเพื่อรองรับความต้องการให้กับลูกค้า <u>เป้าหมาย</u> 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) ประจำปีไตรมาสที่ ...3..../2566
ด้าน ลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบ	หน่วยงานที่ ถูกประเมิน
			ไตรมาสที่ 3/2566	ไตรมาสที่ 1-4/2566		
SCM2			สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2566	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2566		
แผนงานที่ 4 พัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจ	4.1 การจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจ เกี่ยวกับ 4.1.1 ฐานข้อมูลลูกค้า High Value เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานขอขายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย เป้าหมาย จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ - ฐานข้อมูลลูกค้า High Value มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จากปี 2564-2565 และ - ที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง - ฐานข้อมูลลูกค้า High Value ที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ ๒๐๐ วัตต์ 4.1.2 ฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา เป้าหมาย จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ - ฐานข้อมูลลูกค้าที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา ปี 2564-2565 - ฐานข้อมูลลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษาและติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA	ม.ค.- ก.พ.2566 □ ม.ค.- ก.พ.2566 □	- จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า High Value ครบถ้วนตามเป้าหมาย - ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลศ.)-594 / 2566 - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา ครบถ้วนตามเป้าหมาย - ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลศ.)-594 ลว. / 2566	- จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า High Value ครบถ้วนตามเป้าหมาย - ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลศ.)-594/2566 - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา ครบถ้วนตามเป้าหมาย - ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลศ.)-594 /2566	ผบด.(สุรินทร์) ผบด.(วิจิตรเกษม)	กฟส.อ.บปม. กฟส.อ.บปม.

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2565) ประจำปีงบประมาณที่ ...3..../2566
ด้าน ลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบ	หน่วยงานที่ ถูกประเมิน
			ไตรมาสที่ 3/2566	ไตรมาสที่ 1-4/2566		
SCM2			สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2566	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2566		
	4.2 การใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง				ผบต.(วิจิตรเกษม)	กฟส.อ.บปม.
	4.2.1 การดำเนินการธุรกิจงานขอขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า High Value	ม.ค.- ธ.ค.2566	- จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้า High Value พร้อมใบเสนอราคา เป้าหมาย.....7.....ราย ดำเนินการได้.....7.....ราย คิดเป็นร้อยละ....100%..... - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่.....			
	เป้าหมาย - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส *หมายเหตุ : ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 4.1.1					
	4.2.2 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมุ่งเน้นลูกค้า 2 กลุ่ม ดังนี้ (1) ลูกค้ารายเดิม (ที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา) ทุกราย (2) ลูกค้ารายใหม่ (ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA) ร้อยละ 20 เป้าหมาย - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคาตามฐานข้อมูลลูกค้า - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส *หมายเหตุ : - ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 4.1.2 - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. สามารถดำเนินการปรับแผนการเข้าพบลูกค้าได้ตามความเหมาะสม	ม.ค.- ธ.ค.2566	- จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา เป้าหมาย.....2.....ราย ดำเนินการได้.....2.....ราย คิดเป็นร้อยละ...100%..... - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่.....		ผบต.(วิจิตรเกษม)	กฟส.อ.บปม.

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2565) ประจำปีงบประมาณที่ ...3..../2566
ด้าน ลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบ	หน่วยงานที่ ถูกประเมิน
			ไตรมาสที่ 3/2566	ไตรมาสที่ 1-4/2566		
SCM2			สถานะเดือน ก.ค. - ก.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	ม.ค.- ธ.ค.2566	- จำนวน กฟฟ.ชั้น1-3 ที่รายงานแผนและผลการตอบสนองเสียงของลูกค้า จำนวน.....6.....แห่ง - จำนวน กฟส. ที่รายงานแผนและผลการตอบสนองเสียงของลูกค้า จำนวน.....6.....แห่ง - กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ตามหนังสือเลขที่ https://complaint.pea.co.th/default.aspx		ผบต.(สุรินทร์)	กฟส.อ.บปม.
<u>แผนงานที่ 5 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน</u>	5.1 การบริหารจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพเพื่อยกระดับการให้บริการที่ดีของ กฟภ. ลดความไม่พึงพอใจและเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า ดังนี้ <u>เป้าหมาย</u> จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกเดือน *หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประหลาดมิชอบ	ม.ค.- ธ.ค.2566			ผบต.(สุรินทร์)	กฟส.อ.บปม.

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2565) ประจำปีงบประมาณที่ ...3..../2566
ด้าน ลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบ	หน่วยงานที่ ถูกประเมิน
			ไตรมาสที่ 3/2566	ไตรมาสที่ 1-4/2566		
SCM2			สถานะเดือน ก.ค. - ก.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) ตามประเภท (ค) ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟภายใน 5 วัน (ร้อยละ 100)	ม.ค.- ธ.ค.2566	- รายงานสรุป ตามหนังสือเลขที่..... https://complaint.pea.co.th/default.aspx		พบต.(สุรินทร์)	กฟส.อ.บปม.
	5.1.2 การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้ (ก) จำนวนข้อร้องเรียนโดยรวม ลดลงร้อยละ 10 จากข้อร้องเรียน ในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน (ข) จำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงาน ลดลงร้อยละ 50 จากข้อร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน		- รายงานสรุป ตามหนังสือเลขที่..... https://complaint.pea.co.th/default.aspx			

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2565) ประจำปีไตรมาสที่ ...3..../2566
ด้าน ลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบ	หน่วยงานที่ ถูกประเมิน
			ไตรมาสที่ 3/2566	ไตรมาสที่ 1-4/2566		
SCM2			สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2566	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2566		
(ค) จำนวนข้อร้องเรียน/ร้องขอ เรื่องไม่มีไฟฟ้าใช้ ลดลงร้อยละ 50 จากข้อร้องเรียน/ร้องขอ ในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน เป้าหมาย จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกเดือน *หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริต ประจวบคิรีวง	5.2 การจัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า เป้าหมาย - กบล. จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน ข้อร้องเรียนของลูกค้าและจัดส่ง ผอ.ก. (ก3) - กฟฟ.ชั้น 1-3 จัดส่งข้อมูล ให้ กบล.สรุปรายงานผลการดำเนินงานตามแผนงานและปัญหาอุปสรรคในภาพรวมของ กฟก.3 ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.- ธ.ค.2566	- จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า ตามหนังสือเลขที่.....	(รอรายงานผลไตรมาส 2)	ผบค.(สุรินทร์)	กฟส.อ.บปม.
		ม.ค.- มี.ค.2566	- สรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่ https://complaint.pea.co.th/default.aspx			
		เม.ย.- ธ.ค.2566	- สรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่.....			

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2565) ประจำปีไตรมาสที่ ...3.../2566
ดาน ลูกคา

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบ	หน่วยงานที่ ถูกประเมิน
			ไตรมาสที่ 3/2566	ไตรมาสที่ 1-4/2566		
SCM3			สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2566	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2566		
แผนงานที่ 1 แผนงาน สร้างความสัมพันธ์ เพื่อรักษาฐานข้อมูล ลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำ ระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนการ ให้บริการลูกค้า	1.1. ทบทวนรายชื่อลูกค้ารายสำคัญ และแผนตามกระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) ให้สอดคล้องตามเป้าหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพ เป้าหมาย - ทบทวนและขออนุมัติรายชื่อลูกค้ารายสำคัญภายในเดือน ม.ค.2566 - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญ ลงในโปรแกรม CRM Plus ให้เป็นปัจจุบัน	ม.ค. 2566 ม.ค. 2566	- ทบทวนและขออนุมัติรายชื่อลูกค้ารายสำคัญ ภายในเดือน ม.ค. 66 ตามหนังสือเลขที่ - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าฯ ในระบบ CRM - อนุมัติแต่งตั้ง KAMR ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)- 3345 /2565 - อนุมัติแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญ ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)- 107 / 2566	- อนุมัติแต่งตั้ง KAMR ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)- 3345 /2565 - อนุมัติแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญ ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)- 107 /2566	ผบด.(สุรินทร์) ผบด.(สุรินทร์) ผบด.(สุรินทร์)	กฟส.อ.บปม. กฟส.อ.บปม. กฟส.อ.บปม.
	1.2. ดำเนินการตามแผนงาน กระบวนการบริหาร 1.2.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free 1.2.2 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าราย 1.2.3 พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) บริหารความสัมพันธ์ กับลูกค้าโดยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication : COM) และบันทึกผลใน โปรแกรม CRM Plus เป้าหมาย - การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ : ลูกค้ากลุ่ม Strategic, Star, Status จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/ราย/ไตรมาส	ม.ค.- ธ.ค.2566 ม.ค.- ธ.ค.2566 ม.ค.- ธ.ค.2566	การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับ การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับ - 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	การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับ การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับ - 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		

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2565) ประจำปีไตรมาสที่3..../2566
ดาน ลูกคา

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ ถูกประเมิน
			ไตรมาสที่ 3/2566	ไตรมาสที่ 1-4/2566		
SCM3			สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2566	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2566		
1.3. การเชื่อมโยงลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยผู้บริหาร และกำหนดวัตถุประสงค์การเชื่อมโยงลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน พร้อมบันทึกผลการเชื่อมโยงในโปรแกรม 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 : สามารถพิจารณารูปแบบการเชื่อมโยง 1.4. จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน <u>เป้าหมาย</u> กฟก.3 จำนวน 16 กฟฟ.(ยกเว้น บพล.คบ.) หมายเหตุ : ปรับลดได้ตามความเหมาะสม	ม.ค.- ธ.ค.2566	- ผชก. จำนวน 6 ราย - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 162 ราย - ผจก.กฟส. จำนวน 52 ราย - ผจก.กฟข. จำนวน 10 ราย - ตามหนังสือเลขที่.....	- ผชก. จำนวน 6 ราย - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 162 ราย - ผจก.กฟส. จำนวน 52 ราย - ผจก.กฟข. จำนวน 10 ราย - ตามหนังสือเลขที่.....	ผบด.(สุรินทร์)	กฟส.อ.บปม.	
	เม.ย.- ธ.ค.2566	- จัดประชุมเมื่อวันที่..... ณ..... - เป้าหมายกฟฟ. - ผลกฟฟ. - ตามหนังสือเลขที่.....	(แผนจัดประชุมในไตรมาส 2)	ผบด.(สุรินทร์)	กฟส.อ.บปม.	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2565) ประจำปีไตรมาสที่ ...3..../2566
ดาน ถูกลา

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ ถูกประเมิน
			ไตรมาสที่ 3/2566	ไตรมาสที่ 1-4/2566		
SCM3			สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2566	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2566		
	1.5. การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ/มอบของที่ระลึกสำหรับจัดกิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ <u>เป้าหมาย</u> - กลุ่ม Strategic ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - กลุ่ม Star, Status ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม - กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ สำหรับลูกค้า พิจารณาความเหมาะสม	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/หน่วยงานท้องถิ่น/ แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมชมเพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า, ขยายเขตระบบไฟฟ้าและการวาง	ม.ค.- ธ.ค.2566□	- รายงานสรุปผลฯ ตามหนังสือเลขที่.....		ผบต.(สุรินทร์)	กฟส.อ.บปม.

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2565) ประจำปีไตรมาสที่ ...3..../2566
ด้าน ลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ ถูกประเมิน
			ไตรมาสที่ 3/2566	ไตรมาสที่ 1-4/2566		
แผนเพิ่มเติม ก.3			สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2566	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2566		
*** แผนเพิ่มเติม กฟก.3 ***	1. แต่งตั้งทีมงานธุรกิจเสริม (BU Team) ประจำปี กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และเร่งรัดการหารายได้ธุรกิจเสริม		แต่งตั้งทีมงานธุรกิจเสริมแล้ว ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(บธ.) 829/2566 ลว. 21 มี.ค. 66	แต่งตั้งทีมงานธุรกิจเสริมแล้ว ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(บธ.) 829/2566 ลว. 21 มี.ค. 66		
	<u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. จัดทำรายชื้อทีมงานธุรกิจเสริม (BU Team)	ม.ค.- ก.พ.2566			ผบค.(สุรินทร์)	กฟส.อ.บปม.
	- กบล. ขออนุมัติรายชื้อทีมงานธุรกิจเสริม ประจำปี กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. พร้อมกำหนดหน้าที่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและเร่งรัดการหารายได้ธุรกิจเสริม	มี.ค.2566			ผบค.(สุรินทร์)	กฟส.อ.บปม.
	- ทีมงานธุรกิจเสริม (BU Team) ดำเนินการหารายได้ งานธุรกิจเสริมตามช่องทาง และแนวทางคณะกรรมการธุรกิจเสริมฯ กำหนด หรือวิธีการอื่น ๆ	เม.ย.- ธ.ค.2566			ผบค.(สุรินทร์)	กฟส.อ.บปม.
	- กบล.(ก3) สรุปรายงานผลแจ้ง กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ทราบภายใน 30 วัน หลังสิ้นไตรมาส	เม.ย.- ธ.ค.2566				
*** แผนเพิ่มเติม กฟก.3 ***	2. จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ใช้งานบำรุงรักษาและระบบแจ้งเตือน (Alert Bot) ประสิทธิภาพครบรอบการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าแบบครบวงจร (Service Package)				ผบค.(สุรินทร์)	กฟส.อ.บปม.
	<u>เป้าหมาย</u> - กบล. กำหนดแบบฟอร์มการรายงานเข้าพบลูกค้าฯ	ม.ค.- ก.พ.2566			ผบค.(สุรินทร์)	กฟส.อ.บปม.

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2565) ประจำปีไตรมาสที่ ...3..../2566
ด้าน ลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ ถูกประเมิน
			ไตรมาสที่ 3/2566	ไตรมาสที่ 1-4/2566		
แผนเพิ่มเติม ก.3			สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2566	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2566		
	- กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ดำเนินการเข้าพบลูกค้าหลังได้รับการแจ้งเตือน (Alert Bot) ทุกราย	มี.ค.- ธ.ค.2566			ผบค.(สุรินทร์)	กฟส.อ.บปม.
	- กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. บันทึกผลลงในแบบฟอร์มรายงานผลการเข้าพบลูกค้า	ม.ค.- ธ.ค.2566			ผบค.(สุรินทร์)	กฟส.อ.บปม.
	- กบส. สรุปผลการดำเนินงาน พร้อมรายงานผลเป็นรายไตรมาส	ม.ค.- ธ.ค.2566			ผบค.(สุรินทร์)	กฟส.อ.บปม.
	3. การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบเป็นกด (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 - กบส. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวมของ กฟก.3 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส หมายเหตุ : พนักงาน Front Manager ประจำ กฟฟ. เป็นผู้ดำเนินงานและ	ม.ค.- ธ.ค.2566			http://smilefeedback.pea.co.th/ FM(สุรินทร์) ,กฟย.ต.มชล. (ณัฐกมล)	กฟส.อ.บปม. กฟย.ต.มชล.

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2565) ประจำปีไตรมาสที่ ...3..../2566
ด้าน ลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ ถูกประเมิน
			ไตรมาสที่ 3/2566	ไตรมาสที่ 1-4/2566		
แผนเพิ่มเติม ก.3			สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2566	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2566		
*** แผนเพิ่มเติม กฟก.3 ***	4. การเชื่อมโยงลูกค้ารายใหญ่/ ลูกค้าที่พบปัญหาการใช้ไฟฟ้า และลูกค้าหน่วยงานราชการ โดยผู้บริหาร วัตถุประสงค์การเชื่อมโยงลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน พร้อมบันทึกผลการเชื่อมโยงในโปรแกรม CRM Plus <u>เป้าหมาย</u> ผวก.กฟย. อย่างน้อย 1 รายขึ้นไป/ไตรมาส หรือตามความเหมาะสม *หมายเหตุ : สามารถพิจารณารูปแบบการเชื่อมโยงลูกค้าได้ 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 อนุมัติปรับปรุงคู่มือการสร้าง 5. สำรวจความพึงพอใจของลูกค้ารายสำคัญที่มีต่อการให้บริการของ กฟภ. ทั้ง 3 ประเภท - การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (FMS) - การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (RBA) - การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (COM) <u>เป้าหมาย</u> - กบล. จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจฯ ผ่านทาง Google Form - KAMR ประจำปี กฟพ. ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจลูกค้ารายสำคัญ หลังได้รับ บริการเสริมพิเศษโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย - กบล. สรุปรายงานผลแจ้งให้ กฟพ.1-3 ทราบทุกไตรมาส - กฟพ.ชั้น 1-3 จัดทำแนวทางการปรับปรุงกรณีระดับความพึงพอใจแต่ละ	ม.ค.- ธ.ค.2566	https://crm.pea.co.th/Modules/IAM/Login.aspx	กฟย.ต.มขล. (ณัฐพล)	กฟย.ต.มขล.	
		ม.ค.- ธ.ค.2566			ผบค.(สุรินทร์)	กฟส.อ.บปม.

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2565) ประจำปีไตรมาสที่ ...3..../2566
ด้าน ลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ ถูกประเมิน
			ไตรมาสที่ 3/2566	ไตรมาสที่ 1-4/2566		
แผนเพิ่มเติม ก.3			สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2566	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2566		
*** แผนเพิ่มเติม กฟก.3 ***	6. การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบเป็นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen งานบริการขอติดตั้งมิเตอร์ใช้ไฟ (รายย่อย) - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 (ที่กดประเมิน 1,2) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. นำผลวิเคราะห์การประเมินฯ ของลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. รายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ และแจ้งให้ กบค.ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส				FM(สุรินทร์)	กฟส.อ.บปม.
*** แผนเพิ่มเติม กฟค. ๖	รื้อไหมหาม	เม.ย - ธ.ค 2566				