

กฟล.อ.พมจ.
 รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการปี 2566 ประจำปีงบประมาณที่ ...2.../2566
 ด้าน CUSTOMER

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลดำเนินงาน ไตรมาสที่ 2/2566 สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2566	ผลดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4/2566 สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2566	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ ถูกประเมิน
แผนงานที่ 2 การพัฒนาระบบการให้บริการธุรกิจตามแนวทาง Doing Business: World Bank	- การให้บริการธุรกิจตามแนวทาง PEA Doing Business (20 วันปฏิทิน) <u>เป้าหมาย</u> - กบส. สรุปติดตามผลการดำเนินงานทุกเดือน และจัดทำสรุปรายงานให้ ผลต. และ ผอภ.(ภ3) ภายใน 15 วันหลังสิ้นเดือน	เม.ย.-มิ.ย.2566	มีการดำเนินงานจำนวน 5 งาน	มีการดำเนินงานจำนวน 13 งาน มีการดำเนินงานจำนวน 5 งาน	ผบต.	กฟภ.3, ผวบ., ,กบส., กฟฟ. 1-3 กฟล.
แผนงานที่ 3 การยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	- ยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. ตามแนวทาง PEA Doing Business (15 วันปฏิทิน) <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ. พื้นที่ จ.นครปฐม และ จ.สมุทรสาคร ดำเนินการตามแผนงานที่คณะกรรมการฯ กำหนด (ตามอนุมัติ ผวก. สว. 5 พ.ค. 2563 ที่ ผอภ.(ภ3) 261/2563) - กบส. สรุปรายงานผล พร้อมจัดส่งรายงานให้ ผอภ.(ภ3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	เม.ย.-มิ.ย.2566	กฟล.อ.ท่าม่วงไม่มีพื้นที่ติดกับ กฟน.	กฟล.อ.ท่าม่วงไม่มีพื้นที่ติดกับ กฟน.	กฟภ.3, ผวบ., ,กบส., นฐ., ,สพร.,กฟส. นช.,บถ.,สค. คกช.,สค.2, กทบ.,อมบ. ททช.,ตตม.	กฟภ.3, ผวบ., ,กบส., นฐ., ,สพร.,กฟส. นช.,บถ.,สค. คกช.,สค.2, กทบ.,อมบ. ททช.,ตตม.
แผนงานที่ 4 แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษา	- การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) 4.1 ทบทวนรายชื่อลูกค้ารายสำคัญ และแผนตามกระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMIT) ให้สอดคล้องตามค่าเป้าหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลลูกค้า <u>เป้าหมาย</u> - ทบทวนและขออนุมัติรายชื่อลูกค้ารายสำคัญภายในเดือน ม.ค. 2565 - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญ ลงในโปรแกรม CRM Plus ให้เป็นปัจจุบัน 4.2 ดำเนินการตามแผนงาน กระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management) 4.2.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service: FMS) <u>เป้าหมาย</u> การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 496 ราย (ร้อยละ 100) กฟภ.3 จำนวน 48 ราย - ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน 287 ราย (ร้อยละ 100) กฟภ.3 จำนวน 5 ราย - ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน 1,039 ราย (ร้อยละ 100) กฟภ.3 จำนวน 399 ราย	เม.ย.-มิ.ย.2566	กฟจ.กาญจนบุรี เป็นผู้รายงาน	กฟจ.กาญจนบุรี เป็นผู้รายงาน	ผบต.	กฟภ.3, ผวบ., ,กบส., กฟฟ. 1-3 (รวม กฟฟ. ในสังกัด)
		เม.ย.-มิ.ย. 2566	กลุ่ม Strategic จำนวน 3 ราย กลุ่ม Star จำนวน 16 ราย กลุ่ม Status จำนวน 30 ราย	กลุ่ม Strategic จำนวน 2 ราย กลุ่ม Star จำนวน 15 ราย กลุ่ม Status จำนวน 23 ราย กลุ่ม Strategic จำนวน 3 ราย กลุ่ม Star จำนวน 16 ราย กลุ่ม Status จำนวน 30 ราย	ผบต.	กฟภ.3, ผวบ., ,กบส., กฟฟ. 1-3 (รวม กฟฟ. ในสังกัด)

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติการ	ช่วงเวลา	ผลดำเนินงาน ไตรมาสที่ 2/2566 สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2566	ผลดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4/2566 สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2566	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ ถูกประเมิน
เพิ่มเติม ก.3	4.2.1 (1) สํารวจความพึงพอใจของลูกค้ารายสําคัญ ที่มีต่อการให้บริการของ กฟผ. หลังได้รับการบริการเสริมพิเศษโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย เป้าหมาย - กบส. จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ - กฟผ. / KAMR สํารวจความพึงพอใจลูกค้ารายสําคัญทุกครั้ง ภายหลังจากให้บริการเสร็จแล้ว - กฟผ.ชั้น 1-3 สรุปรายงานผลแจ้ง กบส. ทราบทุกไตรมาส	เม.ย.-มิ.ย.2566	กฟส.อ.ท่าม่วง ได้ดำเนินการ หลังได้รับการบริการเสริมพิเศษโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย จำนวน 15 ราย	กฟส.อ.ท่าม่วง ได้ดำเนินการ หลังได้รับการบริการเสริมพิเศษโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย จำนวน 10 ราย กฟส.อ.ท่าม่วง ได้ดำเนินการ หลังได้รับการบริการเสริมพิเศษโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย จำนวน 15 ราย	สบต.	กฟผ.3, ฝวบ.,กบส., กฟผ. 1-3 (รวม กฟผ. ในสังกัด)
	4.2.2 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	เม.ย.-มิ.ย.2566	กฟส.อ.ท่าม่วง กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสําคัญ 1 ครั้ง / ปี	กฟส.อ.ท่าม่วง กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสําคัญ 1 ครั้ง / ปี กฟส.อ.ท่าม่วง กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสําคัญ 1 ครั้ง / ปี	สบต.	กฟผ.3, ฝวบ.,กบส., กฟผ. 1-3 (รวม กฟผ. ในสังกัด)
	4.2.3 พนักงานบริหารลูกค้ารายสําคัญ (KAMR) บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication : COM) และบันทึกผลในโปรแกรม CRM Plus เป้าหมาย - การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ : ลูกค้ากลุ่ม Strategic, Star, Status จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/ราย/ไตรมาส : ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/กลุ่ม/เดือน - การมีส่วนร่วมของลูกค้าในการวางแผนงานที่มีผลกระทบโดยตรงกับลูกค้า เช่น แผนการดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน เป็นต้น : ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง)	เม.ย.-มิ.ย.2566	กฟส.อ.ท่าม่วง เข้าพบลูกค้ารายใหญ่ เพื่อแนะนำบริการเสริม จำนวน 5 ราย	กฟส.อ.ท่าม่วง เข้าพบลูกค้ารายใหญ่ เพื่อแนะนำบริการเสริม จำนวน 3 ราย กฟส.อ.ท่าม่วง เข้าพบลูกค้ารายใหญ่ เพื่อแนะนำบริการเสริม จำนวน 5 ราย	สบต.	กฟผ.3, ฝวบ.,กบส., กฟผ. 1-3 (รวม กฟผ. ในสังกัด)
*หมายเหตุ : ปรับลดได้ตามความเหมาะสม โดยสามารถดำเนินการติดต่อสื่อสารลูกค้าตามความเหมาะสม ในรูปแบบการเข้าพบ หรือประชุมผ่านสื่อออนไลน์ ผ่าน Platform ต่างๆ เช่น Zoom Meeting, Google Meet,Webex Meet เป็นต้น						

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลดำเนินงาน ไตรมาสที่ 2/2566 สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2566	ผลดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4/2566 สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2566	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ ถูกประเมิน
	4.3 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยผู้บริหาร และกำหนดวัตถุประสงค์ การเยี่ยมเยือนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจนพร้อมบันทึกผลการเยี่ยมในโปรแกรม CRM Plus <u>เป้าหมาย</u> - ผจก.หรือผู้แทนจำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟผ. - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1จำนวน 8 ราย/ไตรมาส/กฟผ. - ผจก.กฟฟ.ชั้น2-3จำนวน6ราย/ไตรมาส/กฟฟ. - ผจก.กฟส.จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ. *หมายเหตุ : สามารถพิจารณารูปแบบการเยี่ยมเยือนลูกค้าได้ 2 รูปแบบ 1.รูปแบบ Onsite 2.รูปแบบ Online Meeting ผ่านระบบออนไลน์ แพลตฟอร์มต่างๆ (ตามอนุมัติ ผวก. สว. 29 ธ.ค. 2564 ค่อย้ายหนังสือ กลส(สท)797/2564สว. 27 ธ.ค. 2564 อนุมัติปรับปรุงคู่มือการสร้าง และการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า 4.4 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน <u>เป้าหมาย</u> กฟฟ.3 จำนวน 16 กฟฟ. <u>*หมายเหตุ</u> : ปรับลดได้ตามความเหมาะสม	ม.ค.-มิ.ค.2566	กฟส.อ.ท่าม่วง เยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยผู้บริหาร และกำหนดวัตถุประสงค์การ เยี่ยมเยือนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจนพร้อมบันทึกผลการเยี่ยมในโปรแกรม CRM Plus จำนวน 1 ราย	กฟส.อ.ท่าม่วง เยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยผู้บริหาร และกำหนดวัตถุประสงค์การ เยี่ยมเยือนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจนพร้อมบันทึกผลการเยี่ยมในโปรแกรม CRM Plus จำนวน 1 ราย กฟส.อ.ท่าม่วง เยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยผู้บริหาร และกำหนดวัตถุประสงค์การ เยี่ยมเยือนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจนพร้อมบันทึกผลการเยี่ยมในโปรแกรม CRM Plus จำนวน 1 ราย	สบต.	กฟฟ.3, ผวบ. ,กบส., กฟฟ. 1-3
	4.5 การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ/มอบของที่ระลึกสำหรับจัดกิจกรรม นันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ <u>เป้าหมาย</u> - กลุ่ม Strategic ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - กลุ่ม Star, Status ใ้พนักงาน KAMR พิจารณาคำความเหมาะสม - กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ สำหรับลูกค้า พิจารณาตามความเหมาะสม	เม.ย.-มิ.ย.2566	กฟส.อ.ท่าม่วง ไม่มีลูกค้ารายใหญ่ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้าน	กฟส.อ.ท่าม่วง ไม่มีลูกค้ารายใหญ่ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้าน	สบต.	กฟฟ.3, ผวบ. ,กบส., กฟฟ.ที่ เข้า หลักเกณฑ์
	4.6 การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/ แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า, ขยายระบบไฟฟ้าและการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น <u>เป้าหมาย</u> รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน ทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์มรายงาน BOI CRM-NCS-002)	เม.ย.-มิ.ย.2566	กฟส.อ.ท่าม่วง มอบของที่ระลึกให้กับลูกค้า จำนวน - ราย	กฟส.อ.ท่าม่วง มอบของที่ระลึกให้กับลูกค้า จำนวน - ราย	สบต.	กฟฟ.3, ผวบ. ,กบส., กฟฟ. 1-3 (รวม กฟฟ. ในสังกัด)
	4.6 การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/ แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า, ขยายระบบไฟฟ้าและการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น <u>เป้าหมาย</u> รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน ทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์มรายงาน BOI CRM-NCS-002)	เม.ย.-มิ.ย.2566	ไม่เกี่ยวข้อง	ไม่เกี่ยวข้อง	กฟฟ.3, ผวบ. ,กบส., กฟฟ. 1-3	กฟฟ.3, ผวบ. ,กบส., กฟฟ. 1-3
แผนงานที่ 5 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูล ในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการ บริหารจัดการ (Data Driven Execution)	5.1 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า และวิธีปฏิบัติงานรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้					

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติการ	ช่วงเวลา	ผลดำเนินงาน ไตรมาสที่ 2/2566 สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2566	ผลดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4/2566 สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2566	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ ถูกประเมิน
เพิ่มเติม ก.3	5.1.1 การติดตามข้อมูลป้อนกลับ โดยประเมินผลจากการสำรวจความพึงพอใจลูกค้า ภายหลังจากใช้บริการ 15 วัน ผ่าน SMS ประเภทบริการ 3 ประเภท ดังนี้ (1) งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ (ไม่รวมหมู่บ้านจัดสรร และคอนโดมิเนียมที่เจ้าของโครงการเป็นผู้ดำเนินการขอใช้ไฟ) จำนวน 200 ราย/ไตรมาส/เขต (2) งานขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 20ราย/ไตรมาส/เขต (3) งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย จำนวน 10ราย/ไตรมาส/เขต เป้าหมาย - ผลิต กำหนดแนวทางการประเมินความพึงพอใจ - กฟฟ.ชั้น 1-3 , กฟส. จัดส่งและประชาสัมพันธ์แบบสอบถามความพึงพอใจ ภายหลังจากใช้บริการ 15 วัน ผ่าน SMS ประเภทบริการ 3 ประเภท ทุกสาย - กบส. ติดตามและสรุปผลในภาพรวมของ ก.3 ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าตอบประเมิน ผ่าน SMS บริการ 3 ประเภท ตามข้อ (1),(2),(3) ทั้งนี้ หาก ก.3 มียอดตอบกลับ SMS ไม่ได้ตามเป้าหมายที่กำหนด ให้ กบส. ดำเนินการโทรสุ่มสำรวจลูกค้าเพิ่มเติมให้ได้ตามเป้าหมาย โดยไม่ซ้ำรายที่ ตอบกลับผ่าน SMS ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส (นับยอดการตอบกลับ SMS รวมกับการโทรสุ่ม ตามข้อ 5.1.2) - กวท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	เม.ย.-มิ.ย.2566	- สำรวจความพึงพอใจงานติดตั้งมิเตอร์ 162 ราย - สำรวจความพึงพอใจงานขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ 41 ราย - สำรวจความพึงพอใจงานติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย 10 ราย	- สำรวจความพึงพอใจงานติดตั้งมิเตอร์ 151 ราย - สำรวจความพึงพอใจงานขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ 49 ราย - สำรวจความพึงพอใจงานติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย 13 ราย - สำรวจความพึงพอใจงานติดตั้งมิเตอร์ 162 ราย - สำรวจความพึงพอใจงานขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ 41 ราย - สำรวจความพึงพอใจงานติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย 10 ราย	ผบ.ต.	กฟท.3, ผวบ., สบท., กบส., กวท., กฟฟ. 1-3, กฟส.
	5.1.2 กบส. ดำเนินการสุ่ม และโทรศัพท์สำรวจลูกค้าที่ไม่ตอบประเมินผ่าน SMS ตามข้อ 5.1.1 เพื่อสอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการไม่เกิน 15 วัน ตามประเภทบริการ ดังนี้ - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ (ไม่น้อยกว่า 5 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3) จำนวน 360 ราย - งานขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ (ไม่น้อยกว่า 1 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3) จำนวน 72 ราย - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย (ไม่น้อยกว่า 1 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3) จำนวน 72 ราย *หมายเหตุ : กรณี กฟฟ. มีผู้ใช้บริการน้อยกว่าเป้าหมาย ให้ กบส. สุ่มรายชื่อจาก กฟฟ. อื่นเพื่อเติม เป้าหมาย - สรุปรายงานผลภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.4788	เม.ย.-มิ.ย.2566	กฟง.กาญจนบุรี เป็นผู้ดำเนินการและรายงาน	กฟง.กาญจนบุรี เป็นผู้ดำเนินการและรายงาน	ผบ.ต.	กฟท.3, ผวบ., กบส., กฟฟ. 1-3
	5.1.3 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบเป็นกด(Smile Box) หรือแบบ Touch Screen - 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. รายงานสรุปผลวิเคราะห์ประเมินฯ และแจ้งให้ กบส.ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส	เม.ย.-มิ.ย.2566	กฟง.กาญจนบุรี เป็นผู้ดำเนินการและรายงาน	กฟง.กาญจนบุรี เป็นผู้ดำเนินการและรายงาน	ผบ.ต.	กฟท.3, ผวบ., สบท.,กบส., กวท., กฟฟ. 1-3 และ กฟส. กฟส.

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติการ	ช่วงเวลา	ผลดำเนินงาน ไตรมาสที่ 2/2566 สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2566	ผลดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4/2566 สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2566	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ ถูกประเมิน
	5.1.4 การรวบรวมเสียงของลูกค้ายในช่องทางต่างๆ (5 ช่องทาง 15 กลไก) เป้าหมาย - กฟฟ. บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้ายที่มีในสำคัญ หรือจัดการไม่ได้ ลงระบบ PEA VOC system ทุกครั้ง - กบล. รวบรวมเสียงของลูกค้าย *จากระบบ PEA VOC system และจัดส่งให้ ผอ.ก.(ก3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส *หมายเหตุ รวมถึงข้อมูลเสียงของลูกค้ายจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าย(แบบฟอร์ม VOC-CRM-001 ตามคู่มือ CRM) 5.2 จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่การแข่งขัน, พื้นที่อุตสาหกรรม, เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกลุ่มซูเปอร์คลัสเตอร์ และกลุ่ม EEC (ประกอบด้วย จ.พระนครศรีอยุธยา, จ.ปทุมธานี, จ.ชลบุรี, จ.ระยอง, จ.ฉะเชิงเทรา และ จ.ปราจีนบุรี) โดยตรวจวัด และวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้า กำหนดแผนและปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมจัดทำรายงานเพื่อสื่อสารกับลูกค้าย - ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ณ สถานีไฟฟ้าที่จ่ายไฟให้กับนิคมอุตสาหกรรม เป้าหมาย กฟฟ.3 จำนวน 2 แห่ง 1 นิคมอุตสาหกรรมสินสาคร 2 นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร (ท่าพราย)	เม.ย.-มิ.ย.2566 เม.ย.-มิ.ย.2566	- กฟส.อ.ท่งม่วง มีข้อมูลเสียงของลูกค้าย จำนวน 22 เรื่อง ปัจจุบันปฏิบัติงานบนระบบ PEA VOC system เรียบร้อยแล้ว จำนวน 22 เรื่อง - ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ณ สถานีไฟฟ้าที่จ่ายไฟให้กับนิคมอุตสาหกรรม นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร นิคมอุตสาหกรรมท่าพราย ตามบันทึกที่ ก3กบล.(วฟ.)700/2565 ลงวันที่ 29 มีนาคม 2565" "2 แห่ง ดำเนินการแล้วเสร็จ คือ นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร" นิคมอุตสาหกรรมท่าพราย ตามบันทึกที่ ก3กบล.(วฟ.)700/2565 ลงวันที่ 29 มีนาคม 2565	- กฟส.อ.ท่งม่วง มีข้อมูลเสียงของลูกค้าย จำนวน 7 เรื่อง ปัจจุบันปฏิบัติงานบนระบบ PEA VOC system เรียบร้อยแล้ว จำนวน 7 เรื่อง - กฟส.อ.ท่งม่วง มีข้อมูลเสียงของลูกค้าย จำนวน 22 เรื่อง ปัจจุบันปฏิบัติงานบนระบบ PEA VOC system เรียบร้อยแล้ว จำนวน 22 เรื่อง "ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ณ สถานีไฟฟ้าที่จ่ายไฟให้กับนิคมอุตสาหกรรม นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร นิคมอุตสาหกรรมท่าพราย ตามบันทึกที่ ก3กบล.(วฟ.)700/2565 ลงวันที่ 29 มีนาคม 2565" "2 แห่ง ดำเนินการแล้วเสร็จ คือ นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร" นิคมอุตสาหกรรมท่าพราย ตามบันทึกที่ ก3กบล.(วฟ.)700/2565 ลงวันที่ 29 มีนาคม 2565	ผบ.ต. กบล.	กฟฟ.3, ผวบ., ,ผบพ.,กบล., กฟท., กฟฟ. 1-3 และ กฟส. กฟส. กฟฟ.3, ผวบ., ,กบล., กฟจ.สท.
แผนงานที่ 6 พัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูล	6.1 การจัดทำฐานข้อมูลลูกค้ายเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง 6.1.1 ฐานข้อมูลลูกค้าย High Value เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย เป้าหมาย จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ - ฐานข้อมูลลูกค้าย High Value มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จากปี 2563-2564 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง - ฐานข้อมูลลูกค้าย High Value ที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง 6.1.2 ฐานข้อมูลลูกค้าย เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา เป้าหมาย จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ - ฐานข้อมูลลูกค้ายที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา ปี 2563-2564 - ฐานข้อมูลลูกค้ายที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA 6.2 การใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้ายเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	เม.ย.-มิ.ย.2566 เม.ย.-มิ.ย.2566	- จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าย High Value ครบถ้วนตามเป้าหมาย ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(สส.)-368 ลว. 14 ก.พ. 2565 - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าย High Value ครบถ้วนตามเป้าหมาย - ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(สส.)-368 ลว. 14 ก.พ. 2565	- จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าย High Value ครบถ้วนตามเป้าหมาย ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(สส.)-368 ลว. 14 ก.พ. 2565 - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าย High Value ครบถ้วนตามเป้าหมาย - ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(สส.)-368 ลว. 14 ก.พ. 2565	กบล.กช. กบล.กช.	กฟฟ.3, ผวบ., ,ผบพ., กบล., กช., กฟฟ. 1-3 กฟส. กฟฟ.3, ผวบ., ,ผบพ., กบล., กช., กฟฟ. 1-3 กฟส.

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลดำเนินงาน ไตรมาสที่ 2/2566 สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2566	ผลดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4/2566 สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2566	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ ถูกประเมิน
	6.2.1 การดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า High Value	เม.ย.-มิ.ย.2566				
	เป้าหมาย - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐานข้อมูลลูกค้าทุกราย		- จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้า High Value พร้อมใบเสนอราคา เป้าหมาย.....227.....ราย ดำเนินการได้.....227.....ราย คิดเป็นร้อยละ 100.....	- จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้า High Value พร้อมใบเสนอราคา เป้าหมาย.....227.....ราย ดำเนินการได้.....227.....ราย คิดเป็นร้อยละ 100.....	กบส.	กฟภ.3, ผวบ., กบส., กฟฟ. 1-3 กฟส.
	- รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส *หมายเหตุ : ฐานข้อมูลลูกค้า ตามกิจกรรมข้อ 6.1.1		- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(ลส.)-782 สว. 5 เม.ย. 2565 (ไตรมาส 1) - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(ลส.)-1550 สว. 4 ก.ค. 2565 (ไตรมาส 2)	- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(ลส.)-782 สว. 5 เม.ย. 2565 (ไตรมาส 1) - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(ลส.)-1550 สว. 4 ก.ค. 2565 (ไตรมาส 2)		
	6.2.2 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมุ่งเน้นลูกค้า 2 กลุ่ม ดังนี้ (1) ลูกค้ารายเดิม (ที่ใช้บริการบำรุงรักษา) ทุกราย (2) ลูกค้ารายใหม่ (ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA) ร้อยละ 20	เม.ย.-ธ.ค.2566				
	- จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐานข้อมูลลูกค้า		- จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา เป้าหมาย.....1210.....ราย ดำเนินการได้.....1210.....ราย คิดเป็นร้อยละ 100...	- จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา เป้าหมาย.....1210.....ราย ดำเนินการได้.....1210.....ราย คิดเป็นร้อยละ 100...	กบส.	กฟภ.3, ผวบ., กบส., กฟฟ. 1-3 กฟส.
	- รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส		- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(ลส.)-782 สว. 5 เม.ย. 2565 - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(ลส.)-1550 สว. 4 ก.ค. 2565	- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(ลส.)-782 สว. 5 เม.ย. 2565 - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(ลส.)-1550 สว. 4 ก.ค. 2565		
	*หมายเหตุ:- - ฐานข้อมูลลูกค้า ตามกิจกรรมข้อ 6.1.2					
	- กฟฟ. สามารถดำเนินการปรับแผนการเข้าพบลูกค้าได้ตามความเหมาะสม					
	6.2.3 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ใช้งานบำรุงรักษาและระบบแจ้งเตือน (Alert Bot) ประสิทธิภาพรอบการบำรุงรักษา งาน Service Package.	เม.ย.-มิ.ย.2566				
	เป้าหมาย - กบส. จัดทำเว็บไซต์และคู่มือการใช้งานวิธีการ ลงฐานข้อมูลงาน Service Package - กฟฟ. ชั้น 1-3 บันทึกประสิทธิภาพการบำรุงรักษาหลังจากให้บริการลูกค้า ทุกราย				กบส.กพร.	กฟภ.3, ผวบ., ผบพ.,กบส., กพร., กฟฟ.1-3 กฟส.

เพิ่มเติม ก.3

แผนงาน / โครงการ / งาน	แบบปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลดำเนินงาน ไตรมาสที่ 2/2566 สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2566	ผลดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4/2566 สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2566	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ ถูกประเมิน
	6.3 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียน มาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. จัดทำแผนและรายงานผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน และแจ้งให้ กบส. ทราบภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบส. ติดตาม และรายงานสรุปผล ในภาพรวมของ ก.3 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2566	-กบส.รายงานสรุป PEA VOC SYSTEM ม.ค. - มิ.ค. 2565 เลขที่ ก.3กบส.(ลส.) 787/2565 ลว. 5 เม.ย. 2565 -กบส.รายงานแผนงานตามหนังสือเลขที่ ก.3กบส.(ลส.) 1549/2565 ลว. 4 ก.ค. 2565	-กบส.รายงานสรุป PEA VOC SYSTEM ม.ค. - มิ.ค. 2565 เลขที่ ก.3กบส.(ลส.) 787/2565 ลว. 5 เม.ย. 2565 -กบส.รายงานแผนงานตามหนังสือเลขที่ ก.3กบส.(ลส.) 1549/2565 ลว. 4 ก.ค. 2565	กบส.	กฟท.3, ฝ่าย กบส., กฟฟ. 1-3 กฟส.
<u>แผนงานที่ 7 การยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ</u> <u>เป้าหมาย</u>	7.1 การขอรับรองศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) 7.1.1 การรักษามาตรฐาน สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check จาก สปบ. และตามแผนงานตรวจประเมินภายในหน่วยงาน (Internal Audit) - กฟฟ. ที่เคยผ่านการรับรองและยังอยู่ในระยะเวลาการรับรองมาตรฐาน GECC - กฟฟ. ที่เคยผ่านการรับรองมาตรฐาน GECC แต่ไม่ได้สมัครรับรองเพื่อต่ออายุ - แต่งตั้งคณะทำงานตรวจประเมินภายใน (Internal Audit) เพื่อรักษามาตรฐานตามเกณฑ์ GECC - ดำเนินการตรวจประเมินภายใน (Internal Audit) ตามแผนงานที่กำหนด กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 18 แห่ง (ทุกแห่ง) กฟส.จำนวน 12 แห่ง ตม.,บปม.,สปจ.,สช.,ทมจ.,พทน.,ทชค.,ทผก.,สนบ.,สช.,คชช.,ทร. กฟย.จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ ทคก. - รายงานสรุปผลการดำเนินงาน	ม.ค.-ค.ค.2566 มิ.ค.-เม.ย.2566 เม.ย.-ก.ย.2566 Oct2566	- ก.3 แต่งตั้งคณะทำงานตรวจประเมินภายใน (Internal Audit) เลขที่ ก.339/2565 ลว. 31 มีนาคม 2565 - ตามแผนงาน กฟท.3 กำหนดตรวจประเมินภายใน (Internal Audit) จำนวน 31 กฟฟ. ประกอบด้วย กฟฟ.ชั้น 1-3 18 แห่ง ,กฟส. 12 แห่ง และ กฟส. 1 แห่ง - รายงานแจ้งรายชื่อหน่วยงานในสังกัด กฟท.3 ที่จะสมัครขอรับรองมาตรฐาน GECC ปี 2565 ตามหนังสือเลขที่ ก.3กบส.(ก.)3220/2564 ลว. 15 ธันวาคม 2564	- ก.3 แต่งตั้งคณะทำงานตรวจประเมินภายใน (Internal Audit) เลขที่ ก.339/2565 ลว. 31 มีนาคม 2565 - ตามแผนงาน กฟท.3 กำหนดตรวจประเมินภายใน (Internal Audit) จำนวน 31 กฟฟ. ประกอบด้วย กฟฟ.ชั้น 1-3 18 แห่ง ,กฟส. 12 แห่ง และ กฟส. 1 แห่ง - รายงานแจ้งรายชื่อหน่วยงานในสังกัด กฟท.3 ที่จะสมัครขอรับรองมาตรฐาน GECC ปี 2565 ตามหนังสือเลขที่ ก.3กบส.(ก.)3220/2564 ลว. 15 ธันวาคม 2564	คณะทำงานฯ การตรวจ ประเมิน Internal Audit GECC	กฟท.3, กฟฟ. ที่เกี่ยวข้อง

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลดำเนินงาน ไตรมาสที่ 2/2566 สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2566	ผลดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4/2566 สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2566	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ ถูกประเมิน
กฟฟ.ที่ไม่เคยสมัครหรือไม่เคยผ่านการรับรองฯได้แก่	7.1.2 เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ที่ยังไม่เคยสมัคร หรือไม่เคยผ่านการรับรอง ฯ จะต้องสมัครและผ่านการรับรองมาตรฐานฯ ภายในปี 2565-2567 หมายเหตุ สำหรับ กฟส., กฟย. ให้ กฟช. พิจารณาความพร้อมของ กฟฟ.ในสังกัด ตามความเหมาะสม เช่น อาคารเช่า อยู่ระหว่างก่อสร้าง อาคารสำนักงาน เป็นต้น กฟก.3 จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ ลช. - กฟฟ. ที่เคยได้รับการรับรองฯ จาก สปน. ให้ กฟช. พิจารณาการสมัครรับรองมาตรฐานฯ ได้ตามความเหมาะสม กฟก.3 จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ สค.,บปง.,อมน.,สพท.,สช. - กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ที่ส่งใบสมัครในปี 2565 ได้รับการรับรอง 100% ก.3 จำนวน 6 แห่ง ได้แก่ สค., บปง., อมณ., ลช., สทท., สช.	ม.ค.-มิ.ค.2566	- กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ที่ยังไม่เคยสมัคร หรือไม่เคยผ่านการรับรอง ฯ (พิจารณาตามความเหมาะสม) ยื่นขอตรวจประเมินฯ ...1... แห่ง ผ่านการรับรอง ...1..... แห่ง - กฟฟ. ที่เคยได้รับการรับรองฯ จาก สปน. (พิจารณาตามความเหมาะสม) ยื่นขอตรวจประเมินฯ ...5... แห่ง ผ่านการรับรอง ...5..... แห่ง - กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ที่ส่งใบสมัครในปี 2565 เป้าหมาย...6..... แห่ง ยื่นคำขอประเมินฯ6...แห่ง ผ่านการรับรอง ...6... แห่ง	- กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ที่ยังไม่เคยสมัคร หรือไม่เคยผ่านการรับรอง ฯ (พิจารณาตามความเหมาะสม) ยื่นขอตรวจประเมินฯ ...1... แห่ง ผ่านการรับรอง ...1..... แห่ง - กฟฟ. ที่เคยได้รับการรับรองฯ จาก สปน. (พิจารณาตามความเหมาะสม) ยื่นขอตรวจประเมินฯ ...5... แห่ง ผ่านการรับรอง ...5..... แห่ง - กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ที่ส่งใบสมัครในปี 2565 เป้าหมาย...6..... แห่ง ยื่นคำขอประเมินฯ6...แห่ง ผ่านการรับรอง ...6... แห่ง	งานGECC ของ	กฟก.3, กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลดำเนินงาน ไตรมาสที่ 2/2566 สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2566	ผลดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 1-4/2566 สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2566	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ ถูกประเมิน
แผนงานที่ 8 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน	8.1 การบริหารจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ เพื่อยกระดับการให้บริการที่ดีของ กฟภ. ลดความไม่พึงพอใจและเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า ดังนี้ 8.1.1 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/แจ้งค่าไฟฟ้าภายใน 15 วัน - การปิดข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมพนักงาน ภายใน 15 วัน (ร้อยละ95) - การปิดข้อร้องเรียนด้านการถูกงดจ่ายไฟฟ้า ภายใน 15 วัน (ร้อยละ95) - การปิดข้อร้องเรียนด้านอื่นๆ ภายใน 20 วัน (ร้อยละ95) (ค) ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ไฟฟ้าภายใน 5 วัน (ร้อยละ 100) เป้าหมาย จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกเดือน *หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤตินิชอบ	ม.ค.-ธ.ค.2566	- รายงานสรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าสถานะเดือน ม.ค. 2565 ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(สส.)410/2565 ลงวันที่ 21 ก.พ. 2565 - รายงานสรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าสถานะเดือน ม.ค. - ก.พ. 2565 ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(สส.)713/2565 ลงวันที่ 30 มี.ค. 2565 - รายงานสรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าสถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2565 ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(สส.)787/2565 ลงวันที่ 5 เม.ย. 2565 - รายงานสรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าสถานะเดือน ม.ค. - เม.ย. 2565 ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(สส.)1130/2565 ลงวันที่ 20 พ.ค. 2565 - รายงานสรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าสถานะเดือน ม.ค. - พ.ค. 2565 ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(สส.)1465/2565 ลงวันที่ 24 มิ.ย. 2565 - รายงานสรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าสถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2565 ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(สส.)1546/2565 ลงวันที่ 4 ก.ค. 2565 - รายงานสรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าสถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2565 ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(สส.)787/2565 ลงวันที่ 5 เม.ย. 2565	- รายงานสรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าสถานะเดือน ม.ค. 2565 ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(สส.)410/2565 ลงวันที่ 21 ก.พ. 2565 - รายงานสรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าสถานะเดือน ม.ค. - ก.พ. 2565 ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(สส.)713/2565 ลงวันที่ 30 มี.ค. 2565 - รายงานสรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าสถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2565 ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(สส.)787/2565 ลงวันที่ 5 เม.ย. 2565 - รายงานสรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าสถานะเดือน ม.ค. - เม.ย. 2565 ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(สส.)1130/2565 ลงวันที่ 20 พ.ค. 2565 - รายงานสรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าสถานะเดือน ม.ค. - พ.ค. 2565 ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(สส.)1465/2565 ลงวันที่ 24 มิ.ย. 2565 - รายงานสรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าสถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2565 ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(สส.)1546/2565 ลงวันที่ 4 ก.ค. 2565 - รายงานสรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าสถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2565 ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(สส.)787/2565 ลงวันที่ 5 เม.ย. 2565	กบส.	กฟภ.3, ฝ่าย. กบส., กฟภ. ทุกแห่ง
	8.1.2 การเพิ่มประสิทธิภาพการวางแผนเชิงป้องกันข้อร้องเรียน ดังนี้ (ก) จำนวนข้อร้องเรียนโดยรวม ลดร้อยละ 10 จากข้อร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน (ข) จำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงาน ลดร้อยละ 50 จากข้อร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน (ค) จำนวนข้อร้องเรียน/ร้องขอ เรื่องไม่มีไฟฟ้าใช้ ลดร้อยละ 50 จากข้อร้องเรียน/ร้องขอ ในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน เป้าหมาย จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกเดือน *หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤตินิชอบ	ม.ค.-ธ.ค.2566	- รายงานสรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าสถานะเดือน ม.ค. 2565 ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(สส.)410/2565 ลงวันที่ 21 ก.พ. 2565 - รายงานสรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าสถานะเดือน ม.ค. - ก.พ. 2565 ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(สส.)713/2565 ลงวันที่ 30 มี.ค. 2565 - รายงานสรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าสถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2565 ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(สส.)787/2565 ลงวันที่ 5 เม.ย. 2565 - รายงานสรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าสถานะเดือน ม.ค. - เม.ย. 2565 ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(สส.)1130/2565 ลงวันที่ 20 พ.ค. 2565 - รายงานสรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าสถานะเดือน ม.ค. - พ.ค. 2565 ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(สส.)1465/2565 ลงวันที่ 24 มิ.ย. 2565 - รายงานสรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าสถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2565 ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(สส.)1546/2565 ลงวันที่ 4 ก.ค. 2565	- รายงานสรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าสถานะเดือน ม.ค. 2565 ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(สส.)410/2565 ลงวันที่ 21 ก.พ. 2565 - รายงานสรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าสถานะเดือน ม.ค. - ก.พ. 2565 ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(สส.)713/2565 ลงวันที่ 30 มี.ค. 2565 - รายงานสรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าสถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2565 ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(สส.)787/2565 ลงวันที่ 5 เม.ย. 2565 - รายงานสรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าสถานะเดือน ม.ค. - เม.ย. 2565 ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(สส.)1130/2565 ลงวันที่ 20 พ.ค. 2565 - รายงานสรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าสถานะเดือน ม.ค. - พ.ค. 2565 ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(สส.)1465/2565 ลงวันที่ 24 มิ.ย. 2565 - รายงานสรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าสถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2565 ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(สส.)1546/2565 ลงวันที่ 4 ก.ค. 2565	กบส.	กฟภ.3, ฝ่าย. กบส., กฟภ. ทุกแห่ง
เป้าหมาย	8.2 การจัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า	ม.ค.-ธ.ค.2566			กบส.	กฟภ.3, ฝ่าย. กบส., กฟภ. 1-3
	- กบส. จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน ข้อร้องเรียนของลูกค้า และจัดส่ง ผอ.ก.3) - กฟภ.ชั้น 1-3 สรุปรายงานผลการดำเนินงานตามแผนงาน และปัญหา อุปสรรค ในภาพรวม ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-มี.ค.2566 เม.ย.-ธ.ค.2566	- ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(สส.)-643 ลว. 18 มี.ค. 2565 - ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(สส.)-784 ลว. 5 เม.ย. 2565 (ไตรมาส 1) - ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(สส.)-1552 ลว. 4 ก.ค. 2565 (ไตรมาส 2)	- ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(สส.)-643 ลว. 18 มี.ค. 2565 - ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(สส.)-784 ลว. 5 เม.ย. 2565 (ไตรมาส 1) - ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(สส.)-1552 ลว. 4 ก.ค. 2565 (ไตรมาส 2)		