

กฟส.อ.พมจ.
 รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงาน 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2565) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ./2566
 ตาม CUSTOMER

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลดำเนินงานระยะ ไตรมาสที่ 3/2566 สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2566	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ ถูกประเมิน
แผนงานที่ 2 การพัฒนาระบบการให้บริการธุรกิจตามแนวทาง Doing Business World Bank	- การให้บริการธุรกิจตามแนวทาง PEA Doing Business (20 วันปฏิบัติงาน) เป้าหมาย - กบล. สรุปติดตามผลการดำเนินงานทุกเดือน และจัดทำสรุปรายงานให้ ผอ.ด. และ ผอ.ก(3) ภายใน 15 วันหลังสิ้นเดือน	ก.ค.-ก.ย.2566	มีการดำเนินงานจำนวน 6 งาน	ผบ.ด.	กฟก.3, ฝวบ., กบล., กฟฟ. 1-3 กฟส.
แผนงานที่ 3 การยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	- ยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. ตามแนวทาง PEA Doing Business (15 วันปฏิบัติงาน) เป้าหมาย - กฟฟ. พื้นที่ จ.นครปฐม และ จ.สมุทรสาคร ดำเนินการตามแผนงานที่คณะกรรมการฯ กำหนด (ตามอนุมัติ ผว.ก. ลว. 5 พ.ค. 2563 ที่ ผอ.ก(3) 261/2563) - กบล. สรุปรายงานผล พร้อมจัดส่งรายงานให้ ผอ.ก(3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	ก.ค.-ก.ย.2566	กฟส.อ.ทามวงไม่มีพื้นที่ติดกับ กฟน.	กฟก.3, ฝวบ., กบล., นฐ., สพร.,กฟส. นช.,บส.,สค. คกช.,สค.2, กฟบ.,อมน. พพท.,คตม.	กฟก.3, ฝวบ., กบล., นฐ., สพร.,กฟส. นช.,บส.,สค. คกช.,สค.2, กฟบ.,อมน. พพท.,คตม.
แผนงานที่ 4 แผนงานสร้างความสัมพันธ์เชิงธุรกิจ	- การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) 4.1 ทบทวนรายชื่อลูกค้ารายสำคัญ และแผนตามกระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) ให้สอดคล้องตามเป้าหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลลูกค้า เป้าหมาย - ทบทวนและขอแก้ไขรายชื่อกู้รายสำคัญภายในเดือน ม.ค. 2565 - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญ ลงในโปรแกรม CRM Plus ให้เป็นปัจจุบัน 4.2 ดำเนินการตามแผนงาน กระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management) 4.2.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service: FMS) เป้าหมาย การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 496 ราย (ร้อยละ 100) กฟก.3 จำนวน 48 ราย - ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน 287 ราย (ร้อยละ 100) กฟก.3 จำนวน 5 ราย - ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน 1,039 ราย (ร้อยละ 100) กฟก.3 จำนวน 399 ราย	ก.ค.-ก.ย.2566	กฟจ.กาญจนบุรี เป็นผู้รายงาน	ผบ.ด.	กฟก.3, ฝวบ., กบล., กฟฟ. 1-3 (รวม กฟฟ. ในสังกัด)
		ก.ค.-ก.ย. 2566	กลุ่ม Strategic จำนวน 4 ราย กลุ่ม Star จำนวน 20 ราย กลุ่ม Status จำนวน 35 ราย	ผบ.ด.	กฟก.3, ฝวบ., กบล., กฟฟ. 1-3 (รวม กฟฟ. ในสังกัด)

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลดำเนินงานระยะ ไตรมาสที่ 3/2566 สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2566	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ ถูกประเมิน
เพิ่มเติม ก.3	4.2.1 (1) สํารวจความพึงพอใจของลูกค้ารายสําคัญ ที่มีต่อ การให้บริการของ กฟผ. หลังได้รับการบริการเสริมพิเศษโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย <u>เป้าหมาย</u> - กบล. จัดทําระบบสอบถามความพึงพอใจ - กฟฟ. / KAMR สํารวจความพึงพอใจลูกค้ารายสําคัญทุกครั้ง ภายหลังจากให้บริการเสร็จมา แล้ว - กฟฟ.ชั้น 1-3 สรุปรายงานผลแจ้ง กบล. ทราบทุกไตรมาส	ก.ค.-ก.ย.2566	กฟส.อ.ทํามุ่ง ได้ดำเนินการ หลังได้รับการบริการเสริมพิเศษโดยไม่คิด ค่าใช้จ่าย จำนวน 25 ราย	ผบ.ต.	กฟท.3, ผวบ. ,กบล., กฟฟ. 1-3 (รวม กฟฟ. ในสังกัด)
	4.2.2 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสําคัญ (Relation Building Activity : RBA) <u>เป้าหมาย</u> การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่ง ตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 - กลุ่ม Star ร้อยละ 100 - กลุ่ม Status ร้อยละ 100 - กลุ่ม Streamline ร้อยละ 40	เม.ย.-มิ.ย.2566	กฟส.อ.ทํามุ่ง กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสําคัญ 1 ครั้ง / ปี	ผบ.ต.	กฟท.3, ผวบ. ,กบล., กฟฟ. 1-3 (รวม กฟฟ. ในสังกัด)
	4.2.3 พนักงานบริหารลูกค้ารายสําคัญ (KAMR) บริหารความสัมพันธ์ กับลูกค้าโดยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (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/เดือน - การมีส่วนร่วมของลูกค้าในการวางแผนงานที่มีผลกระทบโดยตรงกับลูกค้า เช่น แผนการดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน เป็นต้น : ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง) *หมายเหตุ : ปรับลดได้ตามความเหมาะสม โดยสามารถดำเนินการ ติดต่อสื่อสารลูกค้าตามความเหมาะสม ในรูปแบบการเข้าพบ หรือประชุมผ่านสื่อ ออนไลน์ ผ่าน Platform ต่างๆ เช่น Zoom Meeting, Google Meet,Webex Meet เป็นต้น	ก.ค.-ก.ย.2566	กฟส.อ.ทํามุ่ง เข้าพบลูกค้ารายใหญ่ เพื่อแนะนำบริการเสริม จำนวน 20 ราย	ผบ.ต.	กฟท.3, ผวบ. ,กบล., กฟฟ. 1-3 (รวม กฟฟ. ในสังกัด)

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 3/2566 สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2566	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ ถูกประเมิน
	4.3 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยผู้บริหาร และกำหนดวัตถุประสงค์ การเยี่ยมเยือนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจนพร้อมบันทึกผลการเยี่ยมในโปรแกรม CRM Plus เป้าหมาย - ผชก.หรือผู้แทนจำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟช. - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1 จำนวน 8 ราย/ไตรมาส/กฟช. - 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 ผว.ล. 29 ธ.ค. 2564 ค่อยหาหนังสือ กสพ.(สช)/797/2564ลว. 27 ธ.ค. 2564 อนุมัติปรับปรุงคู่มือการสร้าง และการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า 4.4 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน เป้าหมาย กฟก.3 จำนวน 16 กฟฟ. *หมายเหตุ : ปรับลดได้ตามความเหมาะสม 4.5 การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ/มอบของที่ระลึกสำหรับจัดกิจกรรม นันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ เป้าหมาย - กลุ่ม Strategic ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - กลุ่ม Star, Status ใหพนักงาน KAMR พิจารณาดมความเหมาะสม - กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ สำหรับลูกค้า พิจารณาดมความเหมาะสม 4.6 การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/ แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน เพื่อให้อุปกรณ์ต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า, ขยายระบบไฟฟ้าและการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น เป้าหมาย รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน ทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์มรายงาน BOI CRM-NCS-002)	ม.ค.-มี.ค.2566 ก.ค.-ก.ย.2566 ก.ค.-ก.ย.2566 ก.ค.-ก.ย.2566	กฟส.อ.ทาม่วง เยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าในนิคม อุตสาหกรรมและลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยผู้บริหาร และ กำหนดวัตถุประสงค์การเยี่ยมเยือนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจนพร้อมบันทึก ผลการเยี่ยมในโปรแกรม CRM Plus จำนวน 1 ราย กฟส.อ.ทาม่วง ไม่มีลูกค้ารายใหญ่ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้าน กฟส.อ.ทาม่วง มอบของที่ระลึกให้กับลูกค้า จำนวน - ราย ไม่เกี่ยวข้อง	ผบ.ต. ผบ.ต. ผบ.ต. ผบ.ต.	กฟก.3, ผวบ. ,กบ.ล., กฟฟ. 1-3 กฟก.3, ผวบ. ,กบ.ล., กฟฟ.ที่ เข้า หลักเกณฑ์ กฟก.3, ผวบ. ,กบ.ล., กฟฟ. 1-3 (รวม กฟฟ. ในสังกัด) กฟก.3, ผวบ. ,กบ.ล., กฟฟ. 1-3

แผนงาน / โครงการ / งาน	แบบปฏิบัติการ	ช่วงเวลา	ผลดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 3/2566 สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2566	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงาน ถูกประเมิน
แผนงานที่ 5 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)	5.1 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า และวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้ 5.1.1 การติดตามข้อมูลย้อนกลับ โดยประเมินผลจากการสำรวจความพึงพอใจลูกค้า ภายหลังจากใช้บริการ 15 วัน ผ่าน SMS ประเภทบริการ 3 ประเภท ดังนี้ (1) งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ (ไม่รวมหมู่บ้านจัดสรร และคอนโดมิเนียมที่เจ้าของโครงการเป็นผู้ดำเนินการมาขอใช้ไฟ) จำนวน 200 ราย/ไตรมาส/เขต (2) งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 20ราย/ไตรมาส/เขต (3) งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย จำนวน 10ราย/ไตรมาส/เขต เป้าหมาย - ผลด. กำหนดแนวทางการประเมินความพึงพอใจ - กฟฟ.ชั้น 1-3 , กฟส. จัดส่งและประชาสัมพันธ์แบบสอบถามความพึงพอใจ ภายหลังจากใช้บริการ 15 วัน ผ่าน SMS ประเภทบริการ 3 ประเภท ทุกสาย - กบส. ติดตามและสรุปผลในภาพรวมของ ก.3 ให้ผู้ใช้ไฟตอบประเมิน ผ่าน SMS บริการ 3 ประเภท ตามข้อ (1),(2),(3) ทั้งนี้ หาก ก.3 มียอดตอบกลับ SMS ไม่ได้ตามเป้าหมายที่กำหนด ให้ กบส. ดำเนินการโทรสุ่มสำรวจลูกค้าเพิ่มเติมได้ตามเป้าหมาย โดยไม่ซ้ำรายที่ ตอบกลับ ผ่าน SMS ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส (น้อยต่อการตอบกลับ SMS รวมกับการโทรสุ่ม ตามข้อ 5.1.2) - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	ก.ค.-ก.ย.2566	- สำเร็จความพึงพอใจงานติดตั้งมิเตอร์ 151 ราย - สำเร็จความพึงพอใจงานขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ 51 ราย - สำเร็จความพึงพอใจงานติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย 9 ราย	ผบค.	กฟฟ.3, ฝ่าย สบท., กบส. กรท., กฟฟ. 1-3, กฟส.
เพิ่มเติม ก.3	5.1.2 กบส. ดำเนินการทูล และโทรศัพท์สำรวจลูกค้าที่ไม่ตอบประเมินผ่าน SMS ตามข้อ 5.1.1 เพื่อสอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการไม่เกิน 15 วัน ตามประเภทบริการ ดังนี้ - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ (ไม่น้อยกว่า 5 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3) จำนวน 360 ราย - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ (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. อื่นเพิ่มเติม เป้าหมาย - สรุปรายงานผลภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.4788	ก.ค.-ก.ย.2566	กฟจ.กาญจนบุรี เป็นผู้ดำเนินการและรายงาน	ผบค.	กฟฟ.3, ฝ่าย สบท., กฟฟ. 1-3

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 3/2566 สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2566	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ ถูกประเมิน
	5.1.3 การติดตามข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด(Smile Box) หรือแบบ Touch Screen - กฟฟ. ชั้น 1-3,กฟส. ประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 (ที่กดประเมิน 1,2) โดยใช้อีเมลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback - กฟฟ. ชั้น 1-3,กฟส. นำผลวิเคราะห์การประเมินฯ ของลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข - กฟฟ. ชั้น 1-3,กฟส. รายงานสรุปผลวิเคราะห์ประเมินฯ และแจ้งให้ กบส.ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส 5.1.4 การรวบรวมเสียงของลูกค้าในช่องทางต่างๆ (5 ช่องทาง 15 กลไก) เป้าหมาย - กฟฟ. บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีในสำคัญ หรือจัดการไม่ได้ ลงระบบ PEA VOC system ทุกครั้ง - กบส. รวบรวมเสียงของลูกค้า *จากระบบ PEA VOC system และจัดส่งให้ ผอ.ก3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส *หมายเหตุ รวมถึงข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า(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 พร้อมจัดทำรายงานเพื่อสื่อสารกับลูกค้า - ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ณ สถานีไฟฟ้าที่จ่ายไฟให้กับ นิคมอุตสาหกรรม เป้าหมาย กฟก.3 จำนวน 2 แห่ง 1 นิคมอุตสาหกรรมสินค้า 2 นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร (ท่าทราย)	ก.ค.-ก.ย.2566 ก.ค.-ก.ย.2566 ก.ค.-ก.ย.2566	กฟฟ.กาญจนบุรี เป็นผู้ดำเนินการและรายงาน - กฟส.ท่าวุ้ง มีข้อมูลเสียงของลูกค้า จำนวน 12 เรื่อง ปัจจุบันปิดงานในระบบ PEA VOC system เรียบร้อยแล้ว จำนวน 12 เรื่อง "ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ณ สถานีไฟฟ้าที่จ่ายไฟให้กับนิคมอุตสาหกรรม นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร นิคมอุตสาหกรรมท่าทราย ตามบันทึกที่ ก3กบส.(วฟ.)700/2565 ลงวันที่ 29 มีนาคม 2565" "2 แห่ง ดำเนินการแล้วเสร็จ คือ นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร" นิคมอุตสาหกรรมท่าทราย ตามบันทึกที่ ก3กบส.(วฟ.)700/2565 ลงวันที่ 29 มีนาคม 2565	ผบด. ผบด. กบส.	กฟก.3, ผวบ., ผบพ.,กบส., กรท., กฟฟ. 1-3 และ กฟส. กฟส. กฟก.3, ผวบ., ผบพ.,กบส., กรท., กฟฟ. 1-3 และ กฟส. กฟส. กฟก.3, ผวบ., กบส., กฟจ.สค.

แผนงาน / โครงการ / งาน	แบบปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 3/2566 สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2566	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ ถูกประเมิน
แผนงานที่ 6 พัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูล	6.1 การจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการหรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง 6.1.1 ฐานข้อมูลลูกค้า High Value เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานขายขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรวม เป้าหมาย จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ - ฐานข้อมูลลูกค้า High Value มีการใช้ไฟฟ้าเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จากปี 2563-2564 และที่มีการใช้ไฟฟ้าตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง - ฐานข้อมูลลูกค้า High Value ที่มีการใช้ไฟฟ้าตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง 6.1.2 ฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษาเป้าหมาย จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ - ฐานข้อมูลลูกค้าที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา ปี 2563-2564 - ฐานข้อมูลลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA 6.2 การเชื่อมโยงฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง 6.2.1 การดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายโดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า High Value เป้าหมาย - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐานข้อมูลลูกค้าทุกราย - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส *หมายเหตุ : ฐานข้อมูลลูกค้า ตามกิจการมบอ 6.1.1	ก.ค.-ก.ย.2566 ก.ค.-ก.ย.2566 ก.ค.-ก.ย.2566	- จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า High Value ครบถ้วนตามเป้าหมาย ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(ลส.)-368 สว. 14 ก.พ. 2565 - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า High Value ครบถ้วนตามเป้าหมาย - ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(ลส.)-368 สว. 14 ก.พ. 2565 - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้า High Value พร้อมใบเสนอราคาเป้าหมาย.....227.....ราย ดำเนินการได้....227.....ราย คิดเป็นร้อยละ100..... - 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)	กบส.กชข. กบส.กชข. กบส.	กฟภ.3, ผว. ผบพ., กบส. กชข., กฟภ. 1-3 กฟล. กฟภ.3, ผว. ผบพ., กบส. กชข., กฟภ. 1-3 กฟล. กฟภ.3, ผว. กบส., กฟภ. 1-3 กฟล.

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 3/2566 สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2566	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ ถูกประเมิน
เพิ่มเติม ก.3	6.2.2 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมุ่งเน้นลูกค้า 2 กลุ่ม ดังนี้ (1) ลูกค้ารายเดิม (ที่ใช้บริการบำรุงรักษา) ทุกราย (2) ลูกค้ารายใหม่ (ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA) ร้อยละ 20 - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐานข้อมูลลูกค้า - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส *หมายเหตุ :- - ฐานข้อมูลลูกค้า ความถึงรวมข้อ 6.1.2 - กฟฟ. สามารถดำเนินการปรับแผนการเข้าพบลูกค้าได้ตามความเหมาะสม	ก.ค.-ธ.ค.2566	- จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา เป้าหมาย.....1210.....ราย ดำเนินการได้.....1210.....ราย คิดเป็นร้อยละ100... - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)-782 ลว. 5 เม.ย. 2565 - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)-1550 ลว. 4 ก.ค. 2565	กบล.	กฟท.3, ฝวบ., กบล., กฟฟ. 1-3 กฟส.
	6.2.3 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ใช้งานบำรุงรักษาและระบบแจ้งเตือน (Alert Bot) ประสิทธิภาพการบำรุงรักษางาน Service Package. เป้าหมาย - กบล. จัดทำเว็บไซต์และคู่มือการใช้งานวิธีการ ลงฐานข้อมูลงาน Service Package - กฟฟ.ชั้น 1-3 บันทึกประวัติการบำรุงรักษาหลังจาก ให้บริการลูกค้า ทุกราย	ก.ค.-ก.ย.2566		กบล.กฟท.	กฟท.3, ฝวบ., ฝบพ.,กบล., กฟท., กฟฟ. 1-3 กฟส.
	6.3 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลย้อนกลับ และข้อร้องเรียน มาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน เป้าหมาย - กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. จัดทำแผนและรายงานผลการตอบสนองเสียง ของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน และแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ในภาพรวมของ ก.3 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2566	-กบล.รายงานสรุป PEA VOC SYSTEM ม.ค. - มี.ค. 2565 เลขที่ ก.3กบล.(ลส.) 787/2565 ลว. 5 เม.ย. 2565 -กบล.รายงานแผนงานตามหนังสือเลขที่ ก.3กบล.(ลส.) 1549/2565 ลว. 4 ก.ค. 2565	กบล.	กฟท.3, ฝวบ., กบล., กฟฟ. 1-3 กฟส.

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 3/2566 สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2566	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ ถูกประเมิน
แผนงานที่ 7 การยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ เป้าหมาย	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 ตดม.,บปม.,ศปจ.,สช.,ทนม.,พทน.,ทยศ.,ทผก.,สทพ.,สช.,ตชง.,ทร. กฟย.จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ ทคก. - รายงานสรุปผลการดำเนินงาน	ม.ค.-ต.ค.2566 มี.ค.-เม.ย.2566 เม.ย.-ก.ย.2566 Oct2566 ม.ค.-มี.ค.2566	- 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 กฟย. 1 แห่ง - รายงานแจ้งรายชื่อหน่วยงานในสังกัด กฟท.3 ที่จะสมัครขอรับรองมาตรฐาน GECC ปี 2565 ตามหนังสือเลขที่ ก.3กบส.(ก.)3220/2564 ลว. 15 ธันวาคม 2564 - กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ที่ยังไม่เคยสมัคร หรือไม่เคยผ่านการรับรองฯ (พิจารณาตามความเหมาะสม) ยื่นขอตรวจประเมินฯ ...1... แห่ง ผ่านการรับรอง ...1..... แห่ง - กฟฟ. ที่เคยได้รับการรับรองฯ จาก สปบ. (พิจารณาตามความเหมาะสม) ยื่นขอตรวจประเมินฯ ...5... แห่ง ผ่านการรับรอง ...5..... แห่ง - กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ที่ส่งใบสมัครในปี 2565 เป้าหมาย...6..... แห่ง ยื่นคำขอประเมินฯ6...แห่ง ผ่านการรับรอง ... 6... แห่ง	ตรวจประเมินinte งานGECC ของ	กฟท.3, กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง กฟท.3, กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลดำเนินงานสะสม ไตรมาสที่ 3/2566 สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2566	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ ถูกประเมิน
แผนงานที่ 8 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน	8.1 การบริหารจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อยกระดับการให้บริการที่ดีของ กฟผ. ลดความไม่พึงพอใจและเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า ดังนี้	ม.ค.-ธ.ค.2566	- รายงานสรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าสถานะเดือน ม.ค. 2565 ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(ลส.)410/2565 ลงวันที่ 21 ก.พ. 2565 - รายงานสรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าสถานะเดือน ม.ค. - ก.พ. 2565 ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(ลส.)713/2565 ลงวันที่ 30 มี.ค. 2565 - รายงานสรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าสถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2565 ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(ลส.)787/2565 ลงวันที่ 5 เม.ย. 2565 - รายงานสรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าสถานะเดือน ม.ค. - เม.ย. 2565 ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(ลส.)1130/2565 ลงวันที่ 20 พ.ค. 2565 - รายงานสรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าสถานะเดือน ม.ค. - พ.ค. 2565 ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(ลส.)1465/2565 ลงวันที่ 24 มิ.ย. 2565 - รายงานสรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าสถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2565 ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(ลส.)1546/2565 ลงวันที่ 4 ก.ค. 2565 - รายงานสรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าสถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2565 ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(ลส.)787/2565 ลงวันที่ 5 เม.ย. 2565	กบส.	กฟผ.3, ฝวบ., กฟผ. ทุกแห่ง
	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 (AVIR 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 - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วัน (ร้อยละ 100) เป้าหมาย จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกเดือน *หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ	ม.ค.-ธ.ค.2566	- รายงานสรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าสถานะเดือน ม.ค. 2565 ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(ลส.)410/2565 ลงวันที่ 21 ก.พ. 2565 - รายงานสรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าสถานะเดือน ม.ค. - ก.พ. 2565 ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(ลส.)713/2565 ลงวันที่ 30 มี.ค. 2565 - รายงานสรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าสถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2565 ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(ลส.)787/2565 ลงวันที่ 5 เม.ย. 2565 - รายงานสรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าสถานะเดือน ม.ค. - เม.ย. 2565 ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(ลส.)1130/2565 ลงวันที่ 20 พ.ค. 2565 - รายงานสรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าสถานะเดือน ม.ค. - พ.ค. 2565 ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(ลส.)1465/2565 ลงวันที่ 24 มิ.ย. 2565 - รายงานสรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าสถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2565 ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(ลส.)1546/2565 ลงวันที่ 4 ก.ค. 2565	กบส.	กฟผ.3, ฝวบ., กบส., กฟผ. ทุกแห่ง
	8.1.2 การเพิ่มประสิทธิภาพวางแผนเชิงป้องกันข้อร้องเรียน ดังนี้ (ก) จำนวนข้อร้องเรียนโดยรวม ลดลงร้อยละ 10 จากข้อร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน (ข) จำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงาน ลดลงร้อยละ 50 จากข้อร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน (ค) จำนวนข้อร้องเรียน/ร้องขอ เรื่องไม่มีไฟฟ้าใช้ ลดลงร้อยละ 50 จากข้อร้องเรียน/ร้องขอ ในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน เป้าหมาย จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกเดือน *หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ	ม.ค.-ธ.ค.2566	- รายงานสรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าสถานะเดือน ม.ค. 2565 ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(ลส.)410/2565 ลงวันที่ 21 ก.พ. 2565 - รายงานสรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าสถานะเดือน ม.ค. - ก.พ. 2565 ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(ลส.)713/2565 ลงวันที่ 30 มี.ค. 2565 - รายงานสรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าสถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2565 ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(ลส.)787/2565 ลงวันที่ 5 เม.ย. 2565 - รายงานสรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าสถานะเดือน ม.ค. - เม.ย. 2565 ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(ลส.)1130/2565 ลงวันที่ 20 พ.ค. 2565 - รายงานสรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าสถานะเดือน ม.ค. - พ.ค. 2565 ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(ลส.)1465/2565 ลงวันที่ 24 มิ.ย. 2565 - รายงานสรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าสถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2565 ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(ลส.)1546/2565 ลงวันที่ 4 ก.ค. 2565	กบส.	กฟผ.3, ฝวบ., กบส., กฟผ. ทุกแห่ง
เป้าหมาย	8.2 การจัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า	ม.ค.-ธ.ค.2566		กบส.	กฟผ.3, ฝวบ., กบส., กฟผ. 1-3
	- กบส. จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน ข้อร้องเรียนของลูกค้า และจัดส่ง ผอ.ก.3)	ม.ค.-มี.ค.2566	- ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(ลส.)-643 ลว. 18 มี.ค. 2565		
	- กฟฟ.ชั้น 1-3 สรุปรายงานผลการดำเนินงานตามแผนงาน และปัญหา อุปสรรค ในภาพรวมภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส	เม.ย.-ธ.ค.2566	- ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(ลส.)-784 ลว. 5 เม.ย. 2565 (ไตรมาส 1) - ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบส.(ลส.)-1552 ลว. 4 ก.ค. 2565 (ไตรมาส 2)		