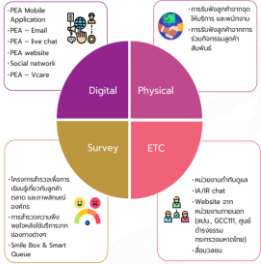


กฟส.ไทรโยค
รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ปี 2567 ประจำปีงบประมาณที่ ...3.../2567
ด้าน Customer

แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiative	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผลการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงานสะสม	หน่วยงาน										
		ไตรมาสที่ 3/2567	ไตรมาสที่ 1-3/2567											
		สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2567	สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2567											
แผนงานที่ 1 การยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	1.1 มาตรฐานด้านการให้บริการ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการขอใช้ไฟฟ้าและยกระดับการให้บริการ	กรณีไม่ต้องดำเนินการขยายเขต/ ปรับปรุงระบบจำหน่ายเขตชุมชน :: ระยะเวลาดำเนินการตามเป้าหมาย 1 วันทำการ ระยะเวลาดำเนินการ คิดเป็นร้อยละ 1.83 วัน นอกเขตชุมชน :: ระยะเวลาดำเนินการตามเป้าหมาย 3 วันทำการ ระยะเวลาดำเนินการ 2.10 วัน ระยะเวลาดำเนินการ คิดเป็นร้อยละ 80.56	กรณีไม่ต้องดำเนินการขยายเขต/ ปรับปรุงระบบจำหน่ายเขตชุมชน :: ระยะเวลาดำเนินการตามเป้าหมาย 1 วันทำการ ระยะเวลาดำเนินการ คิดเป็นร้อยละ 65.22 นอกเขตชุมชน :: ระยะเวลาดำเนินการตามเป้าหมาย 3 วันทำการ ระยะเวลาดำเนินการ 2.10 วัน ระยะเวลาดำเนินการ คิดเป็นร้อยละ 80.56	ผบค.กฟส.ทยค.										
	<table><tr><th>มาตรฐานด้านการให้บริการ</th><th>พื้นที่</th><th>ระยะเวลาดำเนินการ</th></tr><tr><td rowspan="2">กรณีไม่ต้องการขยายเขต/ ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติม</td><td>เขตชุมชน (เทศบาล)</td><td>1 วันทำการ</td></tr><tr><td>นอกเขตชุมชน</td><td>3 วันทำการ</td></tr><tr><td>กรณีต้องการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติม ระยะทางไม่เกิน 140 เมตร</td><td>เขตชุมชน</td><td>10 วันทำการ</td></tr></table> เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S(โครงสร้างใหม่) และ กฟส. ดำเนินการภายในระยะเวลาที่ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - กบล.(ก3) สรุปรายงานผล พร้อมจัดส่งรายงานให้ ผังผ.(กต) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส 1.2 การขอรับรองศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) 1.2.1 การรักษามาตรฐาน สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check จาก สปน. และตามแผนงานตรวจประเมินภายในหน่วยงาน (Internal Audit) - กฟฟ. ที่เคยผ่านการรับรองและยังอยู่ในระยะเวลารับรองมาตรฐาน GECC - กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่) ที่เคยผ่านการรับรองมาตรฐาน GECC แต่ไม่ได้สมัครรับรองเพื่อต่ออายุ เป้าหมาย - กบล.(ก3) แต่งตั้งคณะทำงานตรวจประเมินภายใน (Internal Audit) เพื่อรักษามาตรฐานตามเกณฑ์ภายใน ก.พ. 2567 - ดำเนินการตรวจประเมินภายใน (Internal Audit) ตามแผนงานที่กำหนด จำนวน 34 แห่งภายใน เม.ย. - 16 ก.ย. 2567 กฟฟ.ชั้น 2-3 จำนวน 4 แห่ง (บปง., กจ., ดบ. และ พทท.) กฟส. ขนาด L/S/XS (โครงสร้างใหม่) จำนวน 5 แห่ง (สค., อมน., บนจ., คดล. และ กล.) กฟส. จำนวน 15 แห่ง (บปม., ศบจ., สข., ทมจ., พทท., ทยค., ทภ., ดช., ทร., ลข., ตตม., นนุช., สพน., ลญ. และ ตมช.) กฟย. จำนวน 10 แห่ง (มชล., ตสร., หกจ., สขบ., ศว., ทรน., สตง., ทคก., หปร. และ บลง.) - คณะทำงานฯ (Internal Audit) รายงานสรุปผลการดำเนินงานภายใน ต.ค. 2567	มาตรฐานด้านการให้บริการ	พื้นที่		ระยะเวลาดำเนินการ	กรณีไม่ต้องการขยายเขต/ ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติม	เขตชุมชน (เทศบาล)	1 วันทำการ	นอกเขตชุมชน	3 วันทำการ	กรณีต้องการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติม ระยะทางไม่เกิน 140 เมตร	เขตชุมชน	10 วันทำการ	กรณีไม่ต้องดำเนินการขยายเขต/ ปรับปรุงระบบจำหน่ายระยะเวลาดำเนินการตามเป้าหมาย 10 วันทำการ
มาตรฐานด้านการให้บริการ	พื้นที่	ระยะเวลาดำเนินการ												
กรณีไม่ต้องการขยายเขต/ ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติม	เขตชุมชน (เทศบาล)	1 วันทำการ												
	นอกเขตชุมชน	3 วันทำการ												
กรณีต้องการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติม ระยะทางไม่เกิน 140 เมตร	เขตชุมชน	10 วันทำการ												

[illegible]

แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiative	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผลการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงานสะสม	หน่วยงาน
		ไตรมาสที่ 3/2567	ไตรมาสที่ 1-3/2567	
		สถานะเดือน ก.ต. - ก.ย. 2567	สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2567	
แผนงานที่ 2 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution) 	2.1 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าและวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้ 2.1.1 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen - กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. ประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 (ที่กดประเมิน 1, 2) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback - กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. นำผลวิเคราะห์การประเมินของลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข - กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. รายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ และแจ้งให้ กบล.(ก3) ทราบ ภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส <u>เป้าหมาย</u> - สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟฟ.ชั้น 2-3 , กฟส.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. <u>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด</u> - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ<u>ไม่ต่ำกว่า 4.4859</u> - กบล.(ก3) ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวมของ กฟฟ.3 <u>ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส</u> - กตส.(ก3) รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ <u>ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส</u> หมายเหตุ : Front Manager กฟฟ. เป็นผู้ดำเนินงาน และบันทึกข้อมูล ลงในโปรแกรม Customers' Smile Feedback 2.1.2 การรวบรวมเสียงของลูกค้าจากช่องทาง 4 กลุ่ม (กลุ่มดิจิทัล กลุ่มกายภาพ กลุ่มการสำรวจและกลุ่มอื่นๆ) <u>เป้าหมาย</u> - <u>กฟฟ.ชั้น 2-3, ขนาด L/M/S, กฟส.</u> บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการไม่ได้ ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง, กฟส.ทยค. - <u>กบล.(ก3)</u> รวบรวมเสียงของลูกค้า จากระบบ PEA VOC System และจัดส่งให้ ผงก.(กต) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟส.ไทรโยค ดำเนินการประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้า ที่กดประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 จำนวน 0 ราย (สถานะสะสม ก.ย. 2567) กฟส.ไทรโยค นำผลวิเคราะห์การประเมินสำหรับลูกค้า ที่กดประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการแก้ไข จำนวน 0 ราย - จำนวนคิวทั้งหมด 673 ราย กดประเมินความพึงพอใจ 673 ราย สัดส่วนการกดประเมินความพึงพอใจ ร้อยละ 100 - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 5	กฟส.ไทรโยค ดำเนินการประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้า ที่กดประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 จำนวน 15 ราย (สถานะสะสม มี.ค. 2567) กฟส.ไทรโยค นำผลวิเคราะห์การประเมินสำหรับลูกค้า ที่กดประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการแก้ไข จำนวน 15 ราย - จำนวนคิวทั้งหมด 5,462 ราย กดประเมินความพึงพอใจ 5,538 ราย สัดส่วนการกดประเมินความพึงพอใจ ร้อยละ 100 - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 5	ผบค.กฟส.ทยค. FM. กฟส.ทยค.

แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiative	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผลการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงานสะสม	หน่วยงาน
		ไตรมาสที่ 3/2567	ไตรมาสที่ 1-3/2567	
		สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2567	สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2567	
แผนงานที่ 3 พัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	2.2 จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่อุตสาหกรรม ทั้งของรัฐและเอกชน โดยดำเนินการตรวจวัดและวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้า ในสถานไฟฟ้าที่ตั้งอยู่ในพื้นที่อุตสาหกรรม ทั้งของรัฐและเอกชน มีการกำหนดแผน และปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมจัดทำรายงานเพื่อรองรับความต้องการให้กับลูกค้าเป้าหมาย กฟผ.3 จำนวน 2 สถานี - สถานีสินสาคร (นิคมสินสาคร) กฟส.คกข., สถานีไฟฟ้าท่าทราย 1 (นิคมสมุทรสาคร) กฟส.สค.			กปบ.(ก3)
	3.1 การจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง 3.1.1 ฐานข้อมูลลูกค้า High Value เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะเป้าหมาย กบส.(ก3) จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ - ภายใน ม.ค. - ก.พ. 2567 - ฐานข้อมูลลูกค้า High Value ที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง กฟส.ทยค. 2 ราย ; 1. บจก.ที เอ็น เอ อินเตอร์โรซ์, 2. บจก.บางซื่อโรงสีไฟเจียเม้ง	กฟส.ไทรโยค ดำเนินการรวบรวมฐานข้อมูลลูกค้า High Value ที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง จำนวน 2 ราย 1. บจก.ที เอ็น เอ อินเตอร์โรซ์ 2. บจก.บางซื่อโรงสีไฟเจียเม้ง	กฟส.ไทรโยค ดำเนินการรวบรวมฐานข้อมูลลูกค้า High Value ที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง จำนวน 2 ราย 1. บจก.ที เอ็น เอ อินเตอร์โรซ์ 2. บจก.บางซื่อโรงสีไฟเจียเม้ง	กบส.(ก3) ผบค.กฟส.ทยค. FM.
	3.1.2 ฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษาเป้าหมาย กบส.(ก3) จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ - ภายใน ม.ค. - ก.พ. 2567 - ฐานข้อมูลลูกค้าที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา ปี 2565-2566 (บำรุงรักษาแบบครบวงจร Service Package, บำรุงรักษามือแปลง, บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า) กฟส.ทยค. 1 ราย ; บจก.ไทยฟู้ดส์โพลีทรีฟาร์ม - ฐานข้อมูลลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 KVA - (เพิ่มเติม) ฐานข้อมูลลูกค้าที่ใช้บริการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ปี 2566 (2 ครั้งต่อปี) กฟส.ทยค. ไม่มีลูกค้าใช้บริการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ปี 2566 (2 ครั้งต่อปี) - (เพิ่มเติม) ฐานข้อมูลลูกค้าปี 2566 ที่มีค่าปรับ PF. เนื่องจากการใช้ kvar เกินร้อยละ 61.97 ของกำลังไฟฟ้าจริงสูงสุด มากกว่า 10,000 บาท/เดือน กฟส.ทยค. 2 ราย ; 1. บจก. ที เอ็น เอ อินเตอร์โรซ์, 2. บจก.กาญจนา โพลีทรี ฟาร์ม https://docs.google.com/spreadsheets/u/0/d/18pWrQ5NvxW7-iGu8L5f4zwdKQtw5Ln1dU0PHbkxD8g/htmlview#	กฟส.ไทรโยค ดำเนินการรวบรวมฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา จำนวน 1 ราย 1. พิพิธพันธ์ช่องเขาขาด กฟส.ทยค. ไม่มีลูกค้าใช้บริการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ปี 2566 (0 ครั้งต่อปี) กฟส.ไทรโยค ดำเนินการรวบรวมฐานข้อมูลลูกค้า ปี 2566 ที่มีค่าปรับ PF. เนื่องจากการใช้ kvar เกินร้อยละ 61.97 จำนวน 2 ราย 1.บริษัท ไทย ฟู้ดส์ โพลีทรีฟาร์ม จำกัดบริษัท เจเนอรัล รีเทลเลอร์ 2.บริษัท เจเนอรัล รีเทลเลอร์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด	กฟส.ไทรโยค ดำเนินการรวบรวมฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา จำนวน 2 ราย 1. บจก.ไทยฟู้ดส์โพลีทรีฟาร์ม 2. พิพิธพันธ์ช่องเขาขาด กฟส.ทยค. ไม่มีลูกค้าใช้บริการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ปี 2566 (2 ครั้งต่อปี) กฟส.ไทรโยค ดำเนินการรวบรวมฐานข้อมูลลูกค้า ปี 2566 ที่มีค่าปรับ PF. เนื่องจากการใช้ kvar เกินร้อยละ 61.97 จำนวน 3 ราย 1. บจก. ที เอ็น เอ อินเตอร์โรซ์ 2.บริษัท ไทย ฟู้ดส์ โพลีทรีฟาร์ม จำกัดบริษัท เจเนอรัล รีเทลเลอร์ 3.บริษัท เจเนอรัล รีเทลเลอร์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด	กบส.(ก3) กฟส.ทยค. FM.

แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiative	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผลการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงานสะสม	หน่วยงาน
		ไตรมาสที่ 3/2567	ไตรมาสที่ 1-3/2567	
		สถานะเดือน ก.ต. - ก.ย. 2567	สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2567	
แผนงานที่ 3 พัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง (ต่อ)	3.2 การใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง 3.2.1 การดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า High Value <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 2-3, ขนาด L/M/S จัดทำแผนการให้บริการลูกค้าและนำเสนอข้อมูลการให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง - กบส.(ก3) ติดตามผลการดำเนินงานและรายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส หมายเหตุ : ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 3.1.1 กฟส.ทยค. 2 ราย ; 1. บจก.ที เอ็น เอ อินเตอร์โรซ์, 2. บจก.บางซื่อโรงสีไฟเจียเม้ง 3.2.2 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมุ่งเน้นลูกค้า 4 กลุ่ม ดังนี้ (1) ลูกค้ารายเดิม (ที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา) ทุกราย (บำรุงรักษาแบบครบวงจร Service Package, บำรุงรักษาหม้อแปลง, บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า) กฟส.ทยค. 1 ราย ; บจก.ไทยฟู้ดส์โพลีเทรียฟาร์ม (2) ลูกค้ารายใหม่ (ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกัน เกิน 250 kVA) ร้อยละ 20 กฟส.ทยค. 54 ราย โดยมีกลุ่มลูกค้าหน่วยงานราชการ/ เอกชน ที่มีหน่วยการใช้ไฟต่อเดือนมากกว่า 2,000 หน่วย ขึ้นไป รวมอยู่ในประเภนี้ด้วย 11 ราย (3) (เพิ่มเติม) ลูกค้าที่ใช้บริการแก๊กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ปี 2566 (2 ครั้งต่อปี) ทุกราย กฟส.ทยค. ไม่มีลูกค้าใช้บริการแก๊กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ปี 2566 (2 ครั้งต่อปี) (4) (เพิ่มเติม) ลูกค้าที่มีค่าปรับ PF. เนื่องจากการใช้ kvar เกินร้อยละ 61.97 ของกำลังไฟฟ้าจริงสูงสุด มากกว่า 10,000 บาท/เดือน ทุกราย กฟส.ทยค. 2 ราย ; 1. บจก. ที เอ็น เอ อินเตอร์โรซ์, 2. บจก.กาญจน โพลทรี ฟาร์ม <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ.ชั้น 2-3, ขนาด L/M/S จัดทำแผนการให้บริการลูกค้าและนำเสนอข้อมูลการให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง - กบส.(ก3) ติดตามผลการดำเนินงานและรายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส หมายเหตุ : - ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 3.1.2 - กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. สามารถดำเนินการปรับแผนการเข้าพบลูกค้าได้ตามความเหมาะสม	กฟส.ไทรโยค จัดทำแผนการให้บริการลูกค้าและนำเสนอข้อมูล การให้บริการธุรกิจเสริม พร้อมบันทึกข้อมูลลงในลิงค์ https://dcrmplus.pea.co.th/	กฟส.ไทรโยค จัดทำแผนการให้บริการลูกค้าและนำเสนอข้อมูล การให้บริการธุรกิจเสริม พร้อมบันทึกข้อมูลลงในลิงค์ https://dcrmplus.pea.co.th/	ผบค.กฟส.ทยค. FM. กฟส.ทยค. FM.

แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiative	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผลการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงานสะสม	หน่วยงาน
		ไตรมาสที่ 3/2567	ไตรมาสที่ 1-3/2567	
		สถานะเดือน ก.ต. - ก.ย. 2567	สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2567	
แผนงานที่ 3 พัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง (ต่อ)	3.3 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียนมาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน <u>เป้าหมาย</u> -กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S และ กฟส. จัดทำแผนทบทวนปรับปรุงกระบวนการทำงาน และตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน ตามช่องทางที่กำหนดจากระบบ PEA-VOX <u>ให้ กบส.(ก3) ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส</u> -กบส.(ก3) ติดตาม และรายงานสรุปผล ในภาพรวมของ กฟก3 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟส.ไทรโยค จัดทำแผนทบทวนปรับปรุงกระบวนการทำงาน รายงานผลการดำเนินงานผ่านลิงค์	กฟส.ไทรโยค จัดทำแผนทบทวนปรับปรุงกระบวนการทำงาน รายงานผลการดำเนินงานผ่านลิงค์	กฟส.ทยค. ผู้ดูแลระบบ PEA V FM.
แผนงานที่ 3 พัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง (ต่อ)	3.4 จัดทำแผนการนำเสนอการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง การซื้อต่อยอด (Up selling) และการซื้อต่อเนื่อง (Cross selling) แก่ลูกค้ารายสำคัญจากการดำเนินการตามกระบวนการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ <u>เป้าหมาย</u> ร้อยละความสำเร็จของกิจกรรมที่ (1)-(5) (1) <u>กบส.(ก3)</u> จัดทำแผนการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่องของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญกลุ่มหลัก <u>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 40</u> ของจำนวนลูกค้ารายสำคัญกลุ่มหลักหรือไม่น้อยกว่า 120 รายต่อ กฟข.ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาสที่ 1 (2) <u>กบส.(ก3)</u> นำเสนองานธุรกิจเสริมต่างๆ ของ กฟภ. ผ่านการประชาสัมพันธ์ออนไลน์ หรือการเยี่ยมชมประชุมผู้ใช้ไฟรายใหญ่ (3) <u>กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่)</u> เข้าพบลูกค้ารายสำคัญกลุ่มหลักตามเป้าหมายกำหนด และลูกค้าใช้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง <u>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10</u> ของจำนวนลูกค้ารายสำคัญ <u>หมายเหตุ</u> : ลูกค้ารายสำคัญกลุ่มหลัก (Strategic, Star, status) ที่ใช้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่องที่มีมูลค่า 5,000 บาทขึ้นไป ไม่รวมการให้ใช้เสาไฟฟ้าและการให้บริการเส้นใยแก้วนำแสง กลุ่มลูกค้า Status กฟส.ทยค. 2 ราย ; 1. บจก.ที เอ็น เอ อินเตอร์ไรซ์, 2. บจก.บางซื่อโรงสีไฟเจียเม้ง กลุ่มลูกค้า Streamline กฟส.ทยค. 5 ราย ; 1. บจก.ที เอ็น เอ อินเตอร์ไรซ์ (2), 2. บจก.มิตรนำชัยไรซ์, 3. หจก.ทองวิไล, 4. บจก.ชิดได้เมล็ดพันธุ์ (4) <u>กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่)</u> รายงานผลการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่องฯ <u>ตามแบบฟอร์ม CRM-SEL-001 จัดส่ง กบส. ภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส</u> (5) <u>กบส.(ก3)</u> สรุปภาพรวมรายงานผลการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่องฯ <u>ตามแบบฟอร์ม CRM-SEL-002 จัดส่ง กสธ.ผลพ. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส</u>	กฟส.ไทรโยค จัดทำแผนทบทวนปรับปรุงกระบวนการทำงาน รายงานผลการดำเนินงานผ่านลิงค์ https://dcrmplus.pea.co.th/	กฟส.ไทรโยค จัดทำแผนทบทวนปรับปรุงกระบวนการทำงาน รายงานผลการดำเนินงานผ่านลิงค์ https://dcrmplus.pea.co.th/	กบส.(ก3) ผบค.กฟส.ทยค. FM.

แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiative	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผลการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงานสะสม	หน่วยงาน
		ไตรมาสที่ 3/2567	ไตรมาสที่ 1-3/2567	
		สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2567	สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2567	
แผนงานที่ 4 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการ ข้อร้องเรียน	4.1 การบริหารจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อยกระดับการให้บริการที่ดีของ กฟผ. ลดความไม่พึงพอใจและเพิ่มความ 4.1.1 การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้ (1) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) โดยรวม - ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วันทำการ (ร้อยละ 100) - ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วัน (ร้อยละ 100) - ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 15 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90) - ข้อร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน (IA/IR chat) ภายใน 24 ชั่วโมง (ร้อยละ 100) (2) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) กลุ่มบริการทั่วไป (คุณภาพไฟฟ้า+การให้บริการอื่นๆ) - การปิดข้อร้องเรียน ภายใน 20 วัน (ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95) (3) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) กลุ่มที่ต้องเร่งรัดแก้ไข (พฤติกรรมพนักงาน+การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า+การถูกงดจ่ายไฟฟ้า) - การปิดข้อร้องเรียน ภายใน 10 วัน (ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80) (4) ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟภายใน 5 วัน (ร้อยละ 100) <u>เป้าหมาย - ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปตาม</u> <u>คำเป้าหมาย และจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกไตรมาส</u> - ข้อ (1) - (4) ให้บันทึกผลการดำเนินการลงในระบบ PEA-VOC System หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ	กฟส.ไทรโยค ไม่มีข้อร้องเรียน (ด้านบริการ)	กฟส.ไทรโยค ไม่มีข้อร้องเรียน (ด้านบริการ)	กฟส.ทยค. และระบบ PEA VOC
	4.1.2 การเพิ่มประสิทธิภาพการวางแผนเชิงป้องกันข้อร้องเรียน ดังนี้ (1) จำนวนข้อร้องเรียนโดยรวม ลดลงร้อยละ 10 จากข้อร้องเรียน ในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน (2) จำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงาน ให้รักษาระดับจำนวนข้อร้องเรียน ไม่ให้เกิดผลที่เกิดขึ้นจริงในปี 2566 (3) จำนวนข้อร้องเรียน/ร้องขอ เรื่องไม่มีไฟฟ้าใช้ ลดลงร้อยละ 50 จากข้อร้องเรียน/ ร้องขอ ในช่วงเวลาเดียวกันของปี 2565 <u>เป้าหมาย - ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปตาม</u> <u>คำเป้าหมาย และจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกไตรมาส</u> - บันทึกผลการดำเนินการลงในระบบ PEA-VOC System ทุกเรื่อง หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ	กฟส.ไทรโยค ไม่มีข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) กลุ่มบริการทั่วไป (คุณภาพไฟฟ้า+การให้บริการอื่นๆ) กฟส.ไทรโยค ไม่มีข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) <u>กลุ่มที่ต้องเร่งรัดแก้ไข</u> กฟส.ไทรโยค ดำเนินการตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข ภายใน 5 วัน (ร้อยละ 100.00) กฟส.ไทรโยค มีข้อร้องเรียนโดยรวมลดลงเมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน ลดลงร้อยละ 100 กฟส.ไทรโยค ไม่มีข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงาน ลดลงร้อยละ 50 จากข้อร้องเรียน/ร้องขอในช่วงเวลาเดียวกันของปี 2565 ลดลงร้อยละ 100	กฟส.ไทรโยค ไม่มีข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) กลุ่มบริการทั่วไป (คุณภาพไฟฟ้า+การให้บริการอื่นๆ) กฟส.ไทรโยค ไม่มีข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) <u>กลุ่มที่ต้องเร่งรัดแก้ไข</u> กฟส.ไทรโยค ดำเนินการตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข ภายใน 5 วัน (ร้อยละ 100.00) กฟส.ไทรโยค มีข้อร้องเรียนโดยรวมลดลงเมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน ลดลงร้อยละ 100 กฟส.ไทรโยค ไม่มีข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงาน ลดลงร้อยละ 50 จากข้อร้องเรียน/ร้องขอในช่วงเวลาเดียวกันของปี 2565 ลดลงร้อยละ 100	

แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiative	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผลการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงานสะสม	หน่วยงาน
		ไตรมาสที่ 3/2567	ไตรมาสที่ 1-3/2567	
		สถานะเดือน ก.ต. - ก.ย. 2567	สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2567	
แผนงานที่ 4 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการ ข้อร้องเรียน (ต่อ)	4.2 การจัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่) และ กฟส. จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน ข้อร้องเรียนของลูกค้าและสรุปรายงานผลจัดส่งให้ กบด.(ก3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบด.(ก3) วิเคราะห์ปัญหาข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า และจัดส่ง ผลพ.ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟส.ไทรโยค จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียน สรุปรายงานผลตามบันทึกที่ ก.3กฟส.ทยค.511/2567	กฟส.ไทรโยค จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียน สรุปรายงานผลตามบันทึกที่	กฟส.ทยค. ผู้ดูแลระบบ PEA V FM.

กฟส.ไทรโยค
รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการปี 2567 ประจำปีไตรมาสที่ ...3.../2567
ด้าน Customer

แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiative	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผลการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงานสะสม	หน่วยงาน
		ไตรมาสที่ 3/2567	ไตรมาสที่ 1-3/2567	
		สถานะเดือน ก.ต. - ก.ย. 2567	สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2567	
แผนงานที่ 1 แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อฐานข้อมูลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนการให้บริการลูกค้า (ต่อ)	1.2.2 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ (Relation Building Activity : RBA) เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่) จัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับ โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 - กลุ่ม Star ร้อยละ 100 - กลุ่ม Status ร้อยละ 100 กลุ่มลูกค้า Status กฟส.ทยค. 2 ราย ; 1. บจก.ที เอ็น เอ อินเตอร์ไรซ์, 2. บจก.บางซื่อโรงสีไฟเจียเม้ง - กลุ่ม Streamline ร้อยละ 40 กลุ่มลูกค้า Streamline กฟส.ทยค. 5 ราย ; 1. บจก.ที เอ็น เอ อินเตอร์ไรซ์ (2), 2. บจก.มิตรนำชัยไรซ์, 3. หจก.ทองวิไล, 4. บจก.ชิดได้เมิ้ลัดพันธุ์	กฟส.ไทรโยค เชापบลูกคารายสำคัญกลุ่มหลักตามเป้าหมาย พร้อมบันทึกข้อมูลลงในลิงค์ https://dcrmplus.pea.co.th/	กฟส.ไทรโยค เชापบลูกคารายสำคัญกลุ่มหลักตามเป้าหมาย พร้อมบันทึกข้อมูลลงในลิงค์ https://dcrmplus.pea.co.th/	ผบค.กฟส.ทยค. FM.
	1.2.3 พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication : COM) และบันทึกผลในโปรแกรม Digital CRM เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส.ขนาด L/M/S (โครงสร้างใหม่) จัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับ - การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ : ลูกค้ากลุ่ม Strategic, Star, Status จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/ราย/ไตรมาส กลุ่มลูกค้า Status กฟส.ทยค. 2 ราย ; 1. บจก.ที เอ็น เอ อินเตอร์ไรซ์, 2. บจก.บางซื่อโรงสีไฟเจียเม้ง : ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/กลุ่ม/เดือน กลุ่มลูกค้า Streamline กฟส.ทยค. 5 ราย ; 1. บจก.ที เอ็น เอ อินเตอร์ไรซ์ (2), 2. บจก.มิตรนำชัยไรซ์, 3. หจก.ทองวิไล, 4. บจก.ชิดได้เมิ้ลัดพันธุ์ - การมีส่วนร่วมของลูกค้าในการวางแผนงานที่มีผลกระทบโดยตรงกับลูกค้า เช่น แผนการดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน เป็นต้น : ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง) หมายเหตุ : ปรับลดได้ตามความเหมาะสม	กฟส.ไทรโยค เชापบลูกคารายสำคัญกลุ่มหลักตามเป้าหมาย พร้อมบันทึกข้อมูลลงในลิงค์ https://dcrmplus.pea.co.th/	กฟส.ไทรโยค เชापบลูกคารายสำคัญกลุ่มหลักตามเป้าหมาย พร้อมบันทึกข้อมูลลงในลิงค์ https://dcrmplus.pea.co.th/	กฟส.ทยค. FM.

แผนงาน / โครงการ / งาน Operating Strategies หรือ Strategic Initiative	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผลการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงานสะสม	หน่วยงาน
		ไตรมาสที่ 3/2567	ไตรมาสที่ 1-3/2567	
		สถานะเดือน ก.ต. - ก.ย. 2567	สถานะเดือน ม.ค. - ก.ย. 2567	
แผนงานที่ 1 แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาฐานข้อมูลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนการให้บริการลูกค้า (ต่อ)	1.3 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยผู้บริหาร และกำหนดวัตถุประสงค์การเยี่ยมเยียนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจนพร้อมบันทึกผลการเยี่ยมในโปรแกรม CRM Plus <u>เป้าหมาย</u> - ผชก.กฟช. หรือผู้แทน จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟช. - ผจก. CEO จำนวน 2 ราย/ไตรมาส/กฟจ. - ผจก.กฟฟ.ชั้น 2-3 (โครงสร้างเดิม)/ ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) จำนวน 6 ราย/ไตรมาส/กฟฟ. - ผจก.กฟส.(โครงสร้างเดิม)/ ขนาด S (โครงสร้างใหม่) จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ. หมายเหตุ : สามารถพิจารณารูปแบบการเยี่ยมเยียนลูกค้าได้ 2 รูปแบบ 1. รูปแบบ Onsite และ 2. รูปแบบ Online Meeting ผ่านระบบออนไลน์ แพลตฟอร์มต่างๆ (ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 29 ธ.ค. 2564 ต่อท้ายหนังสือ กลพ.(สข)797/2564 ลว. 27 ธ.ค. 2564 อนุมัติปรับปรุงคู่มือการสร้าง และการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า	กฟส.ไทรโยคเข้าเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ พร้อมบันทึกข้อมูลลงในลิงค์ https://dcrmplus.pea.co.th/	กฟส.ไทรโยคเข้าเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ พร้อมบันทึกข้อมูลลงในลิงค์ https://dcrmplus.pea.co.th/	กฟส.ทยค. FM.
	1.4 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 16 กฟฟ. (ยกเว้น บพล. และ ดบ.) หมายเหตุ : ปรับลดได้ตามความเหมาะสม โดยหลักเกณฑ์การจัดสัมมนาฯ ให้เป็นไปตามอนุมัติ ผวก.			กฟฟ. ที่เข้าหลักเกณฑ์
	1.5 การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ/มอบของที่ระลึกสำหรับจัดกิจกรรมนันทนาการ/ ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ <u>เป้าหมาย</u> - กลุ่ม Strategic ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - กลุ่ม Star, Status ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม - กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ สำหรับลูกค้าพิจารณาตามความเหมาะสม			กฟส.ทยค. FM.
	1.6 การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า, ขยายเขตระบบไฟฟ้าและการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น - กฟฟ.ชั้น 2-3, กฟส. ขนาด L/M (โครงสร้างใหม่) รายงานผลตามแบบฟอร์ม CRM-NCS-002 - กบส.(ก3) รายงานผลการดำเนินงานให้ กสธ. ทุกไตรมาส	กฟส.ไทรโยค อยู่ระหว่างการพิจารณาดำเนินการกิจกรรม	กฟส.ไทรโยค อยู่ระหว่างการพิจารณาดำเนินการกิจกรรม	กบส.(ก3)