

กฟส.อ.หนองหญ้าไซ
รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2566) ประจำปีไตรมาสที่ 1-2/2566
ด้าน ลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ถูก ประเมิน
			ไตรมาสที่ 2/2566	ไตรมาสที่ 1-2/2566		
SCM1			สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2566	สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2566		
	1.1 กำหนดผู้รับผิดชอบและประสานงานการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยผู้รับผิดชอบและผู้ประสานงานต้องประกอบด้วยผู้แทนครบทุกฝ่ายภายในสายงาน - ผู้บริหารระดับ 8 ขึ้นไป จำนวนอย่างน้อยฝ่ายละ 1 คน - พนักงานระดับ 4-7 จำนวนอย่างน้อยฝ่ายละ 1 คน เป้าหมาย - คณะทำงาน Coreฯ ด้านที่ 4 จัดส่งรายชื่อผู้รับผิดชอบการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามแบบฟอร์ม SM-1 ให้คณะกรรมการฯ ด้านที่ 4 ภายใน 15 ก.พ. 66	ก.พ. 2566	- จัดส่งรายชื่อฯ ตามหนังสือเลขที่..... กฟก.3 ดำเนินการกำหนดผู้รับผิดชอบการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครบทั้ง 3 ฝ่าย และจัดส่งรายชื่อแล้วตามหนังสือเลขที่ ก.3กบล.(ลส) 337/2566 ลว. 7 ก.พ. 66	- รายงานผลตามหนังสือเลขที่ ก.3กบล.(ลส)584/2566 ลว. 24 ก.พ. 2566 แจ้งแผนการดำเนินงานตามเกณฑ์ 4.1.1 การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ทบทวนและระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน 20 เม.ย. 2566 - คณะทำงานเกณฑ์ Enablers ตามหนังสือเลขที่ ก.3กบล.(ลส)584/2566 ลว. 24 ก.พ. 2566 แจ้งแผนการดำเนินงานตามเกณฑ์ 4.1.1 การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ทบทวนและระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน 30 เม.ย. 2566	คณะทำงานฯ Coreฯ ด้านที่ 4, ทุกฝ่าย, กอก.(ก3)	ทุกฝ่าย, กอก.(ก3)
	1.2 การระบุและจัดลำดับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามกระบวนการที่รับผิดชอบ - จัดทำข้อมูลสารสนเทศ - ทบทวน/ระบุและจัดลำดับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ทบทวน/ระบุและจัดลำดับประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ทบทวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำหรับใช้ปี 2567) เป้าหมาย - คณะทำงาน Coreฯ ด้านที่ 4 ระบุข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน ตามแบบฟอร์ม SM-2 และจัดส่งให้คณะกรรมการฯ ด้านที่ 4 ภายใน 20 เม.ย. 66 - กองที่เกี่ยวข้อง ทบทวน/ระบุ และจัดลำดับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่สำคัญของหน่วยงานตามแบบฟอร์ม SM-3-4 และจัดส่งให้คณะกรรมการฯ ด้านที่ 4 ภายใน 20 เม.ย. 66 - กองที่เกี่ยวข้อง ทบทวน/ระบุ และจัดลำดับประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของหน่วยงานตามแบบฟอร์ม SM-3-4 และจัดส่งให้คณะกรรมการฯ ด้านที่ 4 ภายใน 20 เม.ย. 66 - คณะทำงาน Coreฯ ด้านที่ 4 สรุปผลนำเสนอ ผชก.(ก3) เพื่อทราบ	ม.ค.-เม.ย.2566	- จัดส่งข้อมูลตามแบบฟอร์ม SM-2 ตามหนังสือเลขที่..... - จัดส่งข้อมูลตามแบบฟอร์ม SM-3 ตามหนังสือเลขที่..... - จัดส่งข้อมูลตามแบบฟอร์ม SM-4 ตามหนังสือเลขที่..... - คณะทำงาน Enablers สรุปผลตามหนังสือเลขที่..... กองที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดำเนินการจัดทำข้อมูลสารสนเทศ (แบบฟอร์มSM-2) แผนสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแล้วตามหนังสือเลขที่ ก.3กบล.(ลส) 1152/2566 ลว. 26 เม.ย. 66	- รายงานผลตามหนังสือเลขที่ ก.3กบล.(ลส)584/2566 ลว. 24 ก.พ. 2566 แจ้งแผนการดำเนินงานตามเกณฑ์ 4.1.1 การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ทบทวนและระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน 20 เม.ย. 2566 - คณะทำงานเกณฑ์ Enablers ตามหนังสือเลขที่ ก.3กบล.(ลส)584/2566 ลว. 24 ก.พ. 2566 แจ้งแผนการดำเนินงานตามเกณฑ์ 4.1.1 การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ทบทวนและระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน 30 เม.ย. 2566	คณะทำงานฯ Coreฯ ด้านที่ 4, ทุกฝ่าย, กอก.(ก3)	ทุกฝ่าย, กอก.(ก3)

กฟส.อ.หนองหญ้าไซ
รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2566) ประจำปีไตรมาสที่ 1-2/2566
ด้าน ลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ ถูกประเมิน
			ไตรมาสที่ 2/2566	ไตรมาสที่ 1-2/2566		
			สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2566	สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2566		
แผนงานที่ 2 แผนงานสร้างความสัมพันธ์กับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2.1 จัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2566 มีการกำหนดกิจกรรมตามระดับและรูปแบบในการสร้างความสัมพันธ์ ที่ กฟภ.กำหนด โดยใช้ข้อมูลจากแผนแม่บทด้านการบริหารความยั่งยืน และการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ. ปี 2566-2570 เป้าหมาย - กองที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์กับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี 2566 ตามแบบฟอร์ม SM-7 ภายใน 20 มี.ค. 66 - กองที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและรายงานผล ภายใน 1 วันหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.- ธ.ค.2566	- ดำเนินการจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์ตามแบบฟอร์ม SM-7 ตามหนังสือเลขที่..... - ดำเนินการตามกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ครบทุกฝ่ายงาน เมื่อวันที่..... รายละเอียด ดังนี้..... - รายงานผลบนระบบ CDC วันที่.....	- กำหนดแนวทางฯ ตามหนังสือเลขที่ ก.3กบล.(ลส)584/2566 ลว. 24 ก.พ. 2566 แจ้งแผนการดำเนินงานตามเกณฑ์ประเมินผล Core Business Enablers ประจำปี 2566 ด้านที่ 4.1 การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - กฟภ.3 รายงานผลการดำเนินงานตามแผนงานสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียลงใน Google Form เรียบร้อยแล้ว https://drive.google.com/drive/folders/1P2lwzHSNjo1-kznwjauEbw3azMsX7yI1 - คณะทำงานฯ รายงานผลดำเนินงานตามแผนงานสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียลงใน ระบบ CDC เรียบร้อยแล้ว	คณะทำงานฯ Coreฯ ด้านที่ 4 และ กองที่เกี่ยวข้อง	กองที่เกี่ยวข้อง
แผนงานที่ 2 แผนงานสร้างความสัมพันธ์กับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ต่อ)	2.2 จัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2567 ตามข้อมูลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้มีการระบุไว้ ตามแผนงานที่ 1 ข้อ 1.2 เป้าหมาย - กองที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์กับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี 2567 ตามแบบฟอร์ม SM-7 ภายใน 20 เม.ย. 66	ม.ค.-เม.ย. 2566	- ดำเนินการจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์ตามแบบฟอร์ม SM-7 ตามหนังสือเลขที่.....	- กำหนดแนวทางฯ ตามอนุมัติ ผวก. ลว.29 ธ.ค. 2565 อนุมัติเกณฑ์ประเมินผลการ ดำเนินงานCore Business Enablers ประจำปี 25664.1.1 การมีส่วนร่วมในการ ดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้มีการระบุและจัดลำดับประเด็นของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และคณะทำงาน Coreฯ มีหนังสือเลขที่ ก.3กบล.(ลส)584/2566 ลว. 24 ก.พ. 2566 แจ้งแผนการดำเนินงานตามเกณฑ์ประเมินผล Core Business Enablers ประจำปี 2566 ด้านที่ 4.1 การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใน 30 เม.ย. 2566 - รายงานผลการดำเนินงานตามแบบฟอร์ม ตามหนังสือเลขที่ ก.3กบล.(ลส) 584/2566 ลว. 24 ก.พ. 2566 แจ้งแผนการดำเนินงานตามเกณฑ์ประเมินผล Core Business Enablers ประจำปี 2566 ให้มีการระบุและจัดลำดับประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใน 30 เม.ย. 2566	คณะทำงานฯ Coreฯ ด้านที่ 4 และ กองที่เกี่ยวข้อง	ทุกกอง
แผนงานที่ 3 การจัดทำและปรับปรุงฐานข้อมูล เพื่อมุ่งเน้น/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile)	3.1 การบันทึกข้อมูลในฐานข้อมูล เพื่อมุ่งเน้น/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile) เป้าหมาย - กองที่เกี่ยวข้อง บันทึกข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile) ตามแบบฟอร์ม SM-8 ภายใน 25 ส.ค. 66	ม.ค.-ส.ค. 2566	- บันทึกข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามแบบฟอร์ม SM-8 เมื่อวันที่..ตามหนังสือเลขที่. - คณะทำงาน Enablers สรุปผลตามหนังสือเลขที่.....	- กำหนดแนวทางฯ ตามอนุมัติ ผวก. ลว.29 ธ.ค. 2565 อนุมัติเกณฑ์ประเมินผลการ ดำเนินงานCore Business Enablers ประจำปี 25664.1.1 การมีส่วนร่วมใน การดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้มีการระบุและจัดลำดับประเด็น ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และคณะทำงาน Coreฯ มีหนังสือเลขที่ ก.3กบล.(ลส) 584/2566 ลว. 24 ก.พ. 2566 แจ้งแผนการดำเนินงานตามเกณฑ์ประเมินผล Core Business Enablers ประจำปี 2566 ด้านที่ 4.1 การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใน 30 เม.ย. 2566 - รายงานผลการดำเนินงานตามแบบฟอร์ม ตามหนังสือเลขที่ ก.3กบล.(ลส) 584/2566 ลว. 24 ก.พ. 2566 แจ้งแผนการดำเนินงานตามเกณฑ์ประเมินผล Core Business Enablers ประจำปี 2566 ให้มีการระบุและจัดลำดับประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใน 30 เม.ย. 2566	คณะทำงานฯ Coreฯ ด้านที่ 4 และ กองที่เกี่ยวข้อง	ทุกกอง

กฟส.อ.หนองหญ้าไซ
รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2565) ประจำปีไตรมาสที่ 1-2/2566
ด้าน ลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ ถูกประเมิน											
			ไตรมาสที่ 2/2566	ไตรมาสที่ 1-2/2566													
	SCM2		สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2566	สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2566													
แผนงานที่ 1 การพัฒนาระบบการให้บริการธุรกิจ ตามแนวทาง Doing Business: World Bank	- การให้บริการธุรกิจตามแนวทาง PEA Doing Business (20 วันปฏิทิน) เป้าหมาย กบล. สรุปติดตามผลการดำเนินงานทุกเดือน และจัดทำสรุปรายงาน ให้ ผกต. และ ผอภ.(ภ3) ภายใน 15 วันหลังสิ้นเดือน	ม.ค.- ธ.ค.2566	- สรุปติดตามผลการดำเนินงาน ดังนี้ : เดือน มกราคม ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(บธ) - 561/2566 : เดือน กุมภาพันธ์ ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(บธ.) - 799/2566 : เดือน มีนาคม ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(บธ.) - 966/2566	- สรุปติดตามผลการดำเนินงาน ดังนี้ : เดือน มกราคม ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(บธ) - 561/2566 : เดือน กุมภาพันธ์ ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(บธ.) - 799/2566 : เดือน มีนาคม ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(บธ.) - 966/2566	กบล.	กฟฟ.1-3, กฟส.											
แผนงานที่ 2 การยกระดับมาตรฐานคุณภาพ การให้บริการ	2.1 มาตรฐานด้านการให้บริการ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการขอใช้ไฟฟ้า ไฟฟ้าและยกระดับการให้บริการ ในพื้นที่ปริมาณชลชนแดนการไฟฟ้านครหลวง ระยะที่ 2 (ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 18 ต.ค. 2565 ที่ ผอภ.(ภ3) 543/2565) <table><tr><th>มาตรฐานด้านการให้บริการ</th><th>พื้นที่</th><th>ระยะเวลาดำเนินการ</th></tr><tr><td rowspan="2">กรณีไม่ต้องการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่าย ไฟฟ้าเพิ่มเติม</td><td>เขตชุมชน (เทศบาล)</td><td>1 วันทำการ</td></tr><tr><td>นอกเขตชุมชน</td><td>3 วันทำการ</td></tr><tr><td>กรณีต้องการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่าย ไฟฟ้าเพิ่มเดิมระยะทางไม่เกิน 140 เมตร</td><td>เขตชุมชน</td><td>10 วันทำการ</td></tr></table> เป้าหมาย - กฟฟ. ในพื้นที่ จ.นครปฐม และ จ.สมุทรสาคร ดำเนินการภายในระยะเวลาที่ กำหนด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - กบล.สรุปรายงานผล พร้อมจัดส่งรายงานให้ ผอภ.(ภ3) ภายใน 20 วัน สิ้นไตรมาส	มาตรฐานด้านการให้บริการ	พื้นที่	ระยะเวลาดำเนินการ	กรณีไม่ต้องการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่าย ไฟฟ้าเพิ่มเติม	เขตชุมชน (เทศบาล)	1 วันทำการ	นอกเขตชุมชน	3 วันทำการ	กรณีต้องการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่าย ไฟฟ้าเพิ่มเดิมระยะทางไม่เกิน 140 เมตร	เขตชุมชน	10 วันทำการ	ม.ค.- ธ.ค.2566	- ยกระดับการให้บริการ ในพื้นที่ปริมาณชลชนแดนการไฟฟ้านครหลวง ประกอบด้วย จังหวัดปทุมธานี, จังหวัดฉะเชิงเทรา (เฉพาะพื้นที่ชนแดน), จังหวัดนครปฐม และจังหวัดสมุทรสาคร ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 3) จ.นครปฐม ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ.... (เขตชุมชน) , (นอกเขต) , (ไม่มี 140 เมตร) .. 4) จ.สมุทรสาคร ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ... (เขตชุมชน) , (นอกเขต) , (ไม่มี 140 เมตร)...	- ยกระดับการให้บริการ ในพื้นที่ปริมาณชลชนแดนการไฟฟ้านครหลวง ประกอบด้วย จังหวัดปทุมธานี, จังหวัดฉะเชิงเทรา (เฉพาะพื้นที่ชนแดน), จังหวัดนครปฐม และจังหวัดสมุทรสาคร ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 1) จ.ปทุมธานี ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ..... 2) จ.ฉะเชิงเทรา ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ..... 3) จ.นครปฐม ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 93.63 (เขตชุมชน) 99.07 (นอกเขต) , N/A (ไม่มี 140 เมตร) .. 4) จ.สมุทรสาคร ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ...89.74 (เขตชุมชน) , 92.55 (นอกเขต) , N/A (ไม่มี 140 เมตร)...	กบล.☐	นฐ., สพร., กฟส.,นช., บล., สค., คกช.,สค2, กทบ., อมน.,พทช., ดตม., บนจ.
มาตรฐานด้านการให้บริการ	พื้นที่	ระยะเวลาดำเนินการ															
กรณีไม่ต้องการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่าย ไฟฟ้าเพิ่มเติม	เขตชุมชน (เทศบาล)	1 วันทำการ															
	นอกเขตชุมชน	3 วันทำการ															
กรณีต้องการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่าย ไฟฟ้าเพิ่มเดิมระยะทางไม่เกิน 140 เมตร	เขตชุมชน	10 วันทำการ															

กฟส.อ.หนองหญ้าไซ
รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2565) ประจำปีไตรมาสที่ 1-2/2566
ด้าน ลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ ถูกประเมิน
			ไตรมาสที่ 2/2566	ไตรมาสที่ 1-2/2566		
แผนงานที่ 2 การยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ (ต่อ)	SCM2 2.3 การขอรับรองศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) 2.3.1 การรักษามาตรฐาน สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกแล้ว เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check จาก สปน. และตามแผนงานตรวจประเมินภายในหน่วยงาน (Internal Audit) - กฟฟ. ที่เคยผ่านการรับรองและยังอยู่ในระยะเวลาการรับรองมาตรฐาน GECC - กฟฟ. ที่เคยผ่านการรับรองมาตรฐาน GECC แต่ไม่ได้สมัครรับรองเพื่อต่ออายุเป้าหมาย - แต่งตั้งคณะทำงานตรวจประเมินภายในหน่วยงาน (Internal Audit) เพื่อรักษามาตรฐานตามเกณฑ์ GECC ประจำปี กฟฟ. - แต่งตั้งคณะทำงานตรวจประเมินภายในหน่วยงาน (Internal Audit) เพื่อรองรับการตรวจประเมินตามมาตรฐานเกณฑ์ GECC ประจำปี กฟฟ.	ม.ค.- ก.พ.2566	แต่งตั้งคณะทำงานฯ ภายในเดือน ก.พ. ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)- 133 ลว. 13 ม.ค. 2566	แต่งตั้งคณะทำงานฯ ภายในเดือน ก.พ. ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)- 133 ลว. 13 ม.ค. 2566	คณะทำงานฯ (Internal Audit)	กฟฟ. ที่เกี่ยวข้อง
	- ดำเนินการตรวจประเมินภายในหน่วยงาน (Internal Audit) ตามแผนงานที่กำหนด กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 15 แห่ง (ยกเว้น กจ., ดบ. และ พทต.) กฟส. จำนวน 11 แห่ง (ยกเว้น ดตม., ดจ., นญช. และ ลญ.) กฟย. จำนวน 1 แห่ง หมายเหตุ - เป้าหมายสามารถพิจารณาเพิ่มเติมได้ตามความเหมาะสม - ไม่พิจารณา ดมช. และ บนจ. เนื่องจากเป็นสำนักงานเช่า - รายงานสรุปผลการตรวจประเมินภายในหน่วยงาน แจ้งให้ ผอภ.(ก3) และ ผกต.	ม.ค.- ก.พ.2566	แต่งตั้งคณะทำงานฯ ภายในเดือน ก.พ. ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)- 133 ลว. 13 ม.ค. 2566	แต่งตั้งคณะทำงานฯ ภายในเดือน ก.พ. ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)- 133 ลว. 13 ม.ค. 2566	คณะทำงานฯ (Internal Audit)	กฟฟ. ที่เกี่ยวข้อง
		เม.ย.- ก.ย.2566	ยังไม่ถึงกรอบระยะเวลาในการดำเนินการ (เดือนกรกฎาคม-เดือนสิงหาคม) และจะดำเนินการแล้วเสร็จในไตรมาสที่ 3		คณะทำงานฯ (Internal Audit)	กฟฟ. ที่เกี่ยวข้อง
		ต.ค. 2566 ต.ค. 2566				

กฟส.อ.หนองหญ้าไซ
รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2565) ประจำปีงบประมาณที่ 1-2/2566
ด้าน ลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ ถูกประเมิน
			ไตรมาสที่ 2/2566	ไตรมาสที่ 1-2/2566		
	SCM2		สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2566	สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2566		
แผนงานที่ 2 การยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ (ต่อ)	2.3.2 เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ที่ยังไม่เคยสมัคร หรือไม่เคยผ่านการรับรองฯ จะต้องสมัคร และผ่านการรับรองมาตรฐานฯ ภายในปี 2565-2567 1.) กฟฟ.ชั้น 1-3 ที่เคยได้รับการรับรองฯ ให้สมัครต่ออายุในปี 2566 จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ (กจ., ดบ. และ พทท.) 2.) กฟฟ. ที่สมัครขอรับรองฯ ทั้งกรณีสมัครใหม่และต่ออายุในปี 2566 จะต้องผ่านการคัดกรองใบสมัคร ร้อยละ 100 และได้รับการรับรองจาก สปน. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ (ดตม., ดจ., นนุช., ลญ. และ ทคก.) หมายเหตุ 1. จัดส่งใบสมัครผ่านระบบออนไลน์ภายใน 1 ม.ค.- 28 ก.พ.2566 (เวลา 16.30น.) 2. สปน. ตรวจคัดกรองใบสมัคร ภายในเดือน มี.ค.2566 3. สปน. ตรวจประเมินในพื้นที่ ภายในเดือน เม.ย. - ส.ค.2566 4. สปน. ประกาศผลพร้อมมอบโล่และตรา GECC ภายใน ก.ย.2566 สำหรับ กฟส., กฟย. ให้ กฟข. พิจารณาความพร้อมในการสมัครขอการรับรองได้ตามความเหมาะสม เช่น สำนักรงานเช่า, อยู่ระหว่างก่อสร้างสำนักงาน เป็นต้น	ม.ค.- ก.ย.2566	- กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ที่ยังไม่เคยสมัคร หรือไม่เคยผ่านการรับรอง ฯ เป้าหมาย 4 แห่ง ผ่านการคัดกรองใบสมัคร 3 แห่ง ผ่านการรับรอง - แห่ง - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ที่เคยได้รับการรับรองฯ จาก สปน. ให้สมัครต่ออายุในปี 2566 เป้าหมาย 4 แห่ง ผ่านการคัดกรองใบสมัคร 4 แห่ง ผ่านการรับรอง - แห่ง - กฟฟ. ที่สมัครขอรับรองฯ ทั้งกรณีสมัครใหม่และต่ออายุในปี 2566 เป้าหมาย 8 แห่ง ผ่านการคัดกรองใบสมัคร 7 แห่ง ผ่านการรับรอง - แห่ง	- กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ที่ยังไม่เคยสมัคร หรือไม่เคยผ่านการรับรอง ฯ เป้าหมาย 4 แห่ง ผ่านการคัดกรองใบสมัคร 3 แห่ง ผ่านการรับรอง - แห่ง - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ที่เคยได้รับการรับรองฯ จาก สปน. ให้สมัครต่ออายุในปี 2566 เป้าหมาย 4 แห่ง ผ่านการคัดกรองใบสมัคร 4 แห่ง ผ่านการรับรอง - แห่ง - กฟฟ. ที่สมัครขอรับรองฯ ทั้งกรณีสมัครใหม่และต่ออายุในปี 2566 เป้าหมาย 8 แห่ง ผ่านการคัดกรองใบสมัคร 7 แห่ง ผ่านการรับรอง - แห่ง	คณะทำงาน GECC	กจ., ดบ., " พทท.,ดตม., ดจ., นนุช., ลญ., ทคก.

กฟส.อ.หนองหญ้าไซ
รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2565) ประจำปีไตรมาสที่ 1-2/2566
ด้าน ลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ ถูกประเมิน
			ไตรมาสที่ 2/2566	ไตรมาสที่ 1-2/2566		
			สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2566	สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2566		
<u>แผนงานที่ 3 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)</u>	3.1 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า และวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้ 3.1.1 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen - กฟฟ. ชั้น1-3, กฟส. ประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 (ที่กดประเมิน 1, 2) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback - กฟฟ. ชั้น1-3, กฟส. นำผลวิเคราะห์การประเมินฯ ของลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข - กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. รายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ และแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส เป้าหมาย - สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟฟ. ชั้น1-3 และ กฟส. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.4859 -- กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวมของ กฟก.1,2,3 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส --- กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส *หมายเหตุ : --- Front Manager กฟฟ. เป็นผู้ดำเนินงาน และบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรม Customers' Smile Feedback	ม.ค.- ธ.ค.2566	กฟส.อ.นญช. - กฟฟ. มีผลการกดประเมิน 6,588 ครั้ง จำนวนคิวทั้งหมด 6,588 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 100.00 - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.92	กฟส.อ.นญช. - กฟฟ. มีผลการกดประเมิน 12,963 ครั้ง จำนวนคิวทั้งหมด 14,795 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 87.62 - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.95	กบล., กรท., กฟฟ.1-3, กฟส.	กฟฟ.1-3, กฟส.

กฟส.อ.หนองหญ้าไซ						
รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2565) ประจำปีไตรมาสที่ 1-2/2566						
ด้าน ลูกค้า						
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ ถูกประเมิน
			ไตรมาสที่ 2/2566	ไตรมาสที่ 1-2/2566		
	SCM2		สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2566	สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2566		
แผนงานที่ 3 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution) (ต่อ)	3.1.2 การรวบรวมเสียงของลูกค้าจากช่องทาง 4 กลุ่ม (กลุ่มดิจิทัล, กลุ่มกายภาพ, กลุ่มการสำรวจ และกลุ่มอื่น ๆ) เป้าหมาย - กฟฟ. บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการไม่ได้ลงในระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง - กบล. รวบรวมเสียงของลูกค้า* จากระบบ PEA VOC System และจัดส่งให้ ผอภ.(ภ3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.- ธ.ค.2566	- ข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญหรือจัดการไม่ได้ ลงระบบ...123...ครั้ง - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่..... ** หมายเหตุ ปัจจุบัน กสส. ได้นำช่องทางการบันทึกเสียงของลูกค้าในส่วนของความต้องการการความคาดหวังออกจากระบบ PEA-VOC System ทำให้ไม่สามารถลงข้อมูลเสียงตรงนี้ได้ โดยเสียงความต้องการการความคาดหวัง ระบบฯ จะวิเคราะห์เสียงที่ลูกค้าแจ้งแปลงออกมาเป็นเสียงความต้องการ ความคาดหวังเอง **	- ข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญหรือจัดการไม่ได้ ลงระบบ...123...ครั้ง - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(กส) 974/2566 ลว. 3 เม.ย. 2566 - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่..... ** หมายเหตุ ปัจจุบัน กสส. ได้นำช่องทางการบันทึกเสียงของลูกค้าในส่วนของต้องการการความคาดหวังออกจากระบบ PEA-VOC System ทำให้ไม่สามารถลงข้อมูลเสียงตรงนี้ได้ โดยเสียงความต้องการการความคาดหวัง ระบบฯ จะวิเคราะห์เสียงที่ลูกค้าแจ้งแปลงออกมาเป็นเสียงความต้องการ ความคาดหวังเอง **	กบล., กฟฟ.1-3, กฟส.	กฟฟ.1-3, กฟส.
	3.2 จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในนิคมอุตสาหกรรม, พื้นที่อุตสาหกรรม, เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกลุ่ม New S-Curve และกลุ่ม EEC โดยดำเนินการตรวจวัด และวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้าในสถานีไฟฟ้าที่ตั้งอยู่ในนิคม อุตสาหกรรม มีการกำหนดแผนและปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมจัดทำรายงานเพื่อรองรับความต้องการให้กับลูกค้า <u>เป้าหมาย</u> กฟภ.3 จำนวน 2 สถานี ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร และนิคมอุตสาหกรรมสินสาคร	ม.ค.- ธ.ค.2566	- เป้าหมาย2.....แห่ง - ผล2.....แห่ง ดังนี้.....กฟภ.3 ดำเนินการเข้าติดตั้งเครื่องวัดคุณภาพไฟฟ้าสถานีไฟฟ้าที่ตั้งอยู่ในนิคมประกอบด้วย นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร และนิคมอุตสาหกรรมสินสาคร พร้อมทั้งวิเคราะห์สรุปจัดทำรายงาน เสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว - คิดเป็นร้อยละ.....100%..... - ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(วฟ.) 1034/2566 ลว.7 เม.ย. 2566 - ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(วฟ.) 1062/2566 ลว.11 เม.ย. 2566 - ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(วฟ.) 1085/2566 ลว.18 เม.ย. 2566 - ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กฟจ.สค.(วต) 2716/2566 ลว.9 มิ.ย. 2566 - ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(วฟ.) 1823/2566 ลว.29 มิ.ย. 2566	- เป้าหมาย2.....แห่ง - ผล2*.....แห่ง ดังนี้.....กฟภ.3 ดำเนินการเข้าติดตั้งเครื่องวัดคุณภาพไฟฟ้าสถานีไฟฟ้าที่ตั้งอยู่ในนิคมประกอบด้วย นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร และนิคมอุตสาหกรรมสินสาคร เสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว อยู่ระหว่างวิเคราะห์สรุปจัดทำรายงาน..... - คิดเป็นร้อยละ..... ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(วฟ.) 628/2566 ลว.2 มี.ค.2566 - เป้าหมาย2.....แห่ง - ผล2.....แห่ง ดังนี้.....กฟภ.3 ดำเนินการเข้าติดตั้งเครื่องวัดคุณภาพไฟฟ้าสถานีไฟฟ้าที่ตั้งอยู่ในนิคมประกอบด้วย นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร และนิคมอุตสาหกรรมสินสาคร พร้อมทั้งวิเคราะห์สรุปจัดทำรายงาน เสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว - คิดเป็นร้อยละ.....100%..... - ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(วฟ.) 1034/2566 ลว.7 เม.ย. 2566 - ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(วฟ.) 1062/2566 ลว.11 เม.ย. 2566 - ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(วฟ.) 1085/2566 ลว.18 เม.ย. 2566 - ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กฟจ.สค.(วต) 2716/2566 ลว.9 มิ.ย. 2566 - ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(วฟ.) 1823/2566 ลว.29 มิ.ย. 2566 ***ผธ : ในทางปฏิบัติ ทาง กบล วฟ ได้ดำเนินการเข้าพบเป็นที่เรียบร้อยแล้ว และคาดว่าจะดำเนินการจัดส่งรายงานได้ทันภายในไตรมาส 2 ได้	กบล.	กบล.

กฟส.อ.หนองหญ้าไซ						
รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2565) ประจำปีไตรมาสที่ 1-2./2566						
ด้าน ลูกค้า						
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ ถูกประเมิน
			ไตรมาสที่ 2/2566	ไตรมาสที่ 1-2/2566		
แผนงานที่ 4 พัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	SCM2		สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2566	สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2566		
	4.1 การจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง					
	4.1.1 ฐานข้อมูลลูกค้า High Value เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย	ม.ค.- ก.พ.2566	- จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า High Value ครบถ้วนตามเป้าหมาย - ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)-594 ลว. 27 ก.พ. 2566	- จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า High Value ครบถ้วนตามเป้าหมาย - ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)-594 ลว. 27 ก.พ. 2566	กบล., กช.	กฟฟ.1-3, กฟส.
	เป้าหมาย จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ - ฐานข้อมูลลูกค้า High Value มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จากปี 2564-2565 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดฟัดักหม้อแปลง - ฐานข้อมูลลูกค้า High Value ที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดฟัดักหม้อแปลง					
	4.1.2 ฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา	ม.ค.- ก.พ.2566	- จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา ครบถ้วนตามเป้าหมาย - ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)-594 ลว. 27 ก.พ. 2566	- จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา ครบถ้วนตามเป้าหมาย - ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)-594 ลว. 27 ก.พ. 2566	กบล. กช.	กฟฟ.1-3 กฟส.
	เป้าหมาย จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ - ฐานข้อมูลลูกค้าที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา ปี 2564-2565 - ฐานข้อมูลลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA					
	4.2 การใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง					
	4.2.1 การดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า High Value	ม.ค.- ธ.ค.2566	- จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้า High Value พร้อมใบเสนอราคา เป้าหมาย 1 ราย ดำเนินการได้ 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.00 - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)-973/66 ลว. 3 เม.ย. 2566 นาย สมยศ บุญวรรณ CA 20017989024 https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Q_XXzuaT0gx_Sy-7n189qFJufQU3uKtwhJ6FVTDKImU/edit#gid=31950630	- จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้า High Value พร้อมใบเสนอราคา เป้าหมาย 188 ราย ดำเนินการได้ 188 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.00 - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)-973/66 ลว. 3 เม.ย. 2566 นาย สมยศ บุญวรรณ CA 20017989024 https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Q_XXzuaT0gx_Sy-7n189qFJufQU3uKtwhJ6FVTDKImU/edit#gid=31950630	กบล.	กฟฟ.1-3, กฟส.
	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)	ม.ค.- ธ.ค.2566	- จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา เป้าหมาย 39 ราย ดำเนินการได้ 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.00 - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)-973/66 ลว. 3 เม.ย. 2566 กฟส.อ.หนองหญ้าไซ จำนวน 39 ราย https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Q_XXzuaT0gx_Sy-7n189qFJufQU3uKtwhJ6FVTDKImU/edit#gid=31950630	- จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา เป้าหมาย 39 ราย ดำเนินการได้ 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.00 - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)-973/66 ลว. 3 เม.ย. 2566 กฟส.อ.หนองหญ้าไซ จำนวน 39 ราย https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Q_XXzuaT0gx_Sy-7n189qFJufQU3uKtwhJ6FVTDKImU/edit#gid=31950630	กบล.	กฟฟ.1-3, กฟส.
	เป้าหมาย - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐานข้อมูลลูกค้า - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส					
	*หมายเหตุ : - ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 4.1.2 - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. สามารถดำเนินการปรับแผนการเข้าพบลูกค้าได้ตามความเหมาะสม					

กฟส.อ.หนองหญ้าไซ
รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2565) ประจำปีไตรมาสที่ 1-2/2566
ด้าน ลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ ถูกประเมิน
			ไตรมาสที่ 2/2566	ไตรมาสที่ 1-2/2566		
			สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2566	สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2566		
แผนงานที่ 4 พัฒนาการใช้ประโยชน์จาก ฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อ พัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาส ทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง (ต่อ)	4.3 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียน มาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุง กระบวนการทำงาน	ม.ค.- ธ.ค.2566	- จำนวน กฟฟ.ชั้น1-3 ที่รายงานแผนและผลการตอบสนองเสียงของลูกค้า จำนวน - แห่ง - จำนวน กฟส. ที่รายงานแผนและผลการตอบสนองเสียงของลูกค้า จำนวน.....แห่ง - กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ตามหนังสือเลขที่..... ** หมายเหตุ รอสายงานภาค 3 สรุปสาระสนเทศจากเสียงของลูกค้าเพื่อนำมารายงาน	- จำนวน กฟฟ.ชั้น1-3 ที่รายงานแผนและผลการตอบสนองเสียงของลูกค้า จำนวน - แห่ง - จำนวน กฟส. ที่รายงานแผนและผลการตอบสนองเสียงของลูกค้า จำนวน.....แห่ง - กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ตามหนังสือเลขที่..... ** หมายเหตุ รอสายงานภาค 3 สรุปสาระสนเทศจากเสียงของลูกค้าเพื่อนำมารายงาน	กบล.	กฟฟ.1-3,
	4.4 จัดทำแผนการนำเสนอการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ลูกค้ารายใหม่ การซื้อต่อยอด (Up selling) และการซื้อต่อเนื่อง (Cross selling) แก่ลูกค้ารายสำคัญ จากการดำเนินการตามกระบวนการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ	ม.ค.- ธ.ค.2566	- จำนวน กฟฟ.ชั้น1-3 ที่รายงานแผนและผลการตอบสนองเสียงของลูกค้า จำนวน - แห่ง - จำนวน กฟส. ที่รายงานแผนและผลการตอบสนองเสียงของลูกค้า จำนวน.....แห่ง - กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ตามหนังสือเลขที่..... ** หมายเหตุ รอสายงานภาค 3 สรุปสาระสนเทศจากเสียงของลูกค้าเพื่อนำมารายงาน	- จำนวน กฟฟ.ชั้น1-3 ที่รายงานแผนและผลการตอบสนองเสียงของลูกค้า จำนวน - แห่ง - จำนวน กฟส. ที่รายงานแผนและผลการตอบสนองเสียงของลูกค้า จำนวน.....แห่ง - กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ตามหนังสือเลขที่..... ** หมายเหตุ รอสายงานภาค 3 สรุปสาระสนเทศจากเสียงของลูกค้าเพื่อนำมารายงาน	กบล.(ก3), กฟฟ.1-3	กฟฟ.1-3
	เป้าหมาย - กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. รายงานแผน และผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้าน ผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน และแจ้งให้ กบล. ทราบภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลในภาพรวมของ กฟก.3 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส					
	เป้าหมาย - กฟฟ. ชั้น 1-3 เข้าพบลูกค้ารายสำคัญตามเป้าหมายที่ กบล.(ก3) กำหนด และลูกค้า ใช้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของจำนวนลูกค้ารายสำคัญ หมายเหตุ ลูกค้ารายสำคัญที่ใช้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ที่มีมูลค่า 5,000 บาทขึ้นไป ไม่รวมการให้ใช้เสาไฟฟ้า และการให้ใช้บริการเส้นใยแก้วนำแสง - กฟฟ.ชั้น 1-3 รายงานผลการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่องฯ ตามแบบฟอร์ม CRM-SEL-001 จัดส่ง กบล. ภายใน 5 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบล.(ก3) สรุปภาพรวมรายงานผลการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่องฯ ตามแบบฟอร์ม CRM-SEL-002 จัดส่ง กสธ.ผลพ. ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส					

กฟส.อ.หนองหญ้าไซ
รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2565) ประจำปีไตรมาสที่ 1-2/2566
ด้าน ลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ ถูกประเมิน
			ไตรมาสที่ 2/2566	ไตรมาสที่ 1-2/2566		
	SCM2		สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2566	สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2566		
แผนงานที่ 5 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการ ข้อร้องเรียน	5.1 การบริหารจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อยกระดับการให้บริการที่ดีของ กฟภ. ลดความไม่พึงพอใจและเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า ดังนี้	ม.ค.- ธ.ค.2566	- สถานะสะสมไตรมาส 1-2 (เดือน ม.ค. - มิ.ย. 2566) ตามหนังสือเลขที่.....	- รายงานสรุปเสียงของลูกค้า สถานะเดือน ม.ค. 2566 ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 490/2566 ลว. 16 ก.พ. 2566 สถานะเดือน ม.ค.- ก.พ. 2566 ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 720/2566 ลว. 9 มี.ค. 2566 - รายงานสรุปเสียงของลูกค้า สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2566 ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 974/2566 ลว. 3 เม.ย. 2566 - รายงานสรุปเสียงของลูกค้า สถานะสะสมไตรมาส 1-2 (เดือน ม.ค. - มิ.ย. 2566 ตามหนังสือเลขที่.....	กบล. กฟฟ.ทุกแห่ง	กฟฟ.ทุกแห่ง
	เป้าหมาย จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกเดือน *หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ					
	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)	ม.ค.- ธ.ค.2566	- สถานะสะสมไตรมาส 1-2 (เดือน ม.ค. - มิ.ย. 2566) ตามหนังสือเลขที่.....	- รายงานสรุปเสียงของลูกค้า สถานะเดือน ม.ค. 2566 ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 490/2566 ลว. 16 ก.พ. 2566 สถานะเดือน ม.ค.- ก.พ. 2566 ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 720/2566 ลว. 9 มี.ค. 2566 - รายงานสรุปเสียงของลูกค้า สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2566 ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 974/2566 ลว. 3 เม.ย. 2566 รายงานสรุปเสียงของลูกค้า สถานะสะสมไตรมาส 1-2 (เดือน ม.ค. - มิ.ย. 2566 ตามหนังสือเลขที่.....		

กฟส.อ.หนองหญ้าไซ
รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2565) ประจำปีไตรมาสที่ 1-2/2566
ด้าน ลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ ถูกประเมิน
			ไตรมาสที่ 2/2566	ไตรมาสที่ 1-2/2566		
แผนงานที่ 5 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการ ข้อร้องเรียน (ต่อ)	SCM2		สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2566	สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2566		
	(ข) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) กลุ่มบริการทั่วไป (คุณภาพไฟฟ้า+การให้บริการ+อื่น ๆ) - การปิดข้อร้องเรียน ภายใน 20 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95)	ม.ค.- ธ.ค.2566	- สถานะสะสมไตรมาส 1-2 (เดือน ม.ค. - มิ.ย. 2566) ตามหนังสือเลขที่.....	- รายงานสรุปเสียงของลูกค้า สถานะเดือน ม.ค. 2566 ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 490/2566 ลว. 16 ก.พ. 2566 สถานะเดือน ม.ค.- ก.พ. 2566 ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 720/2566 ลว. 9 มี.ค. 2566 - รายงานสรุปเสียงของลูกค้า สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2566 ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 974/2566 ลว. 3 เม.ย. 2566 - รายงานสรุปเสียงของลูกค้า สถานะสะสมไตรมาส 1-2 (เดือน ม.ค. - มิ.ย. 2566 ตามหนังสือเลขที่.....		
	(ค) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) กลุ่มที่ต้องเร่งรัดแก้ไข (พฤติกรรมพนักงาน+การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า+การถูกงดจ่ายไฟฟ้า) - การปิดข้อร้องเรียน ภายใน 10 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80)	ม.ค.- ธ.ค.2566	- สถานะสะสมไตรมาส 1-2 (เดือน ม.ค. - มิ.ย. 2566) ตามหนังสือเลขที่.....	- รายงานสรุปเสียงของลูกค้า สถานะเดือน ม.ค. 2566 ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 490/2566 ลว. 16 ก.พ. 2566 สถานะเดือน ม.ค.- ก.พ. 2566 ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 720/2566 ลว. 9 มี.ค. 2566 - รายงานสรุปเสียงของลูกค้า สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2566 ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 974/2566 ลว. 3 เม.ย. 2566 - รายงานสรุปเสียงของลูกค้า สถานะสะสมไตรมาส 1-2 (เดือน ม.ค. - มิ.ย. 2566 ตามหนังสือเลขที่.....		
	(ง) ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟภายใน 5 วัน (ร้อยละ 100) <u>เป้าหมาย</u> ดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามค่าเป้าหมายและจัดทำรายงาน สรุปข้อร้องเรียนทุกไตรมาส *หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติดมิชอบ	ม.ค.- ธ.ค.2566	- สถานะสะสมไตรมาส 1-2 (เดือน ม.ค. - มิ.ย. 2566) ตามหนังสือเลขที่.....	- รายงานสรุปเสียงของลูกค้า สถานะเดือน ม.ค. 2566 ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 490/2566 ลว. 16 ก.พ. 2566 สถานะเดือน ม.ค.- ก.พ. 2566 ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 720/2566 ลว. 9 มี.ค. 2566 - รายงานสรุปเสียงของลูกค้า สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2566 ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 974/2566 ลว. 3 เม.ย. 2566 - รายงานสรุปเสียงของลูกค้า สถานะสะสมไตรมาส 1-2 (เดือน ม.ค. - มิ.ย. 2566 ตามหนังสือเลขที่.....		

กฟส.อ.หนองหญ้าไซ
รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2565) ประจำปีไตรมาสที่ 1-2/2566
ด้าน ลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ ถูกประเมิน
			ไตรมาสที่ 2/2566	ไตรมาสที่ 1-2/2566		
	SCM2		สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2566	สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2566		
แผนงานที่ 5 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการ ซื้อร้องเรียน (ต่อ)	5.1.2 การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการซื้อร้องเรียน ดังนี้ (ก) จำนวนซื้อร้องเรียนโดยรวม ลดลงร้อยละ 10 จากซื้อร้องเรียนในช่วงเวลา เดียวกันของปีก่อน	ม.ค.- ธ.ค.2566	- สถานะสะสมไตรมาส 1-2 (เดือน ม.ค. - มิ.ย. 2566 ตามหนังสือเลขที่.....	- รายงานสรุปเสียงของลูกค้า สถานะเดือน ม.ค. 2566 ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 490/2566 ลว. 16 ก.พ. 2566 สถานะเดือน ม.ค.- ก.พ. 2566 ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 720/2566 ลว. 9 มี.ค. 2566 - รายงานสรุปเสียงของลูกค้า สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2566 ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 974/2566 ลว. 3 เม.ย. 2566 - รายงานสรุปเสียงของลูกค้า สถานะสะสมไตรมาส 1-2 (เดือน ม.ค. - มิ.ย. 2566 ตามหนังสือเลขที่.....	กบล. กฟฟ.ทุกแห่ง	กฟฟ.ทุกแห่ง
	(ข) จำนวนซื้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงาน ให้รักษาระดับจำนวน ซื้อร้องเรียนไม่ให้เกินผลที่เกิดขึ้นจริงในปี 2565	ม.ค.- ธ.ค.2566	- สถานะสะสมไตรมาส 1-2 (เดือน ม.ค. - มิ.ย. 2566 ตามหนังสือเลขที่.....	- รายงานสรุปเสียงของลูกค้า สถานะเดือน ม.ค. 2566 ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 490/2566 ลว. 16 ก.พ. 2566 สถานะเดือน ม.ค.- ก.พ. 2566 ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 720/2566 ลว. 9 มี.ค. 2566 - รายงานสรุปเสียงของลูกค้า สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2566 ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 974/2566 ลว. 3 เม.ย. 2566 - รายงานสรุปเสียงของลูกค้า สถานะสะสมไตรมาส 1-2 (เดือน ม.ค. - มิ.ย. 2566 ตามหนังสือเลขที่.....		
	(ค) จำนวนซื้อร้องเรียน/ร้องขอ เรื่องไม่มีไฟฟ้าใช้ ลดลงร้อยละ 50 จากซื้อร้องเรียน/ร้องขอ ในช่วงเวลาเดียวกันของปี 2564 เป้าหมาย ดำเนินการบริหารจัดการซื้อร้องเรียนให้เป็นไปตามค่าเป้าหมายและ จัดทำรายงานสรุปซื้อร้องเรียนทุกไตรมาส *หมายเหตุ : ไม่รวมซื้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ	ม.ค.- ธ.ค.2566	- สถานะสะสมไตรมาส 1-2 (เดือน ม.ค. - มิ.ย. 2566 ตามหนังสือเลขที่.....	- รายงานสรุปเสียงของลูกค้า สถานะเดือน ม.ค. 2566 ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 490/2566 ลว. 16 ก.พ. 2566 สถานะเดือน ม.ค.- ก.พ. 2566 ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 720/2566 ลว. 9 มี.ค. 2566 - รายงานสรุปเสียงของลูกค้า สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2566 ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 974/2566 ลว. 3 เม.ย. 2566 - รายงานสรุปเสียงของลูกค้า สถานะสะสมไตรมาส 1-2 (เดือน ม.ค. - มิ.ย. 2566 ตามหนังสือเลขที่.....		

กฟส.อ.หนองหญ้าไซ
รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2565) ประจำปีไตรมาสที่ 1-2/2566
ด้าน ลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ ถูกประเมิน
			ไตรมาสที่ 2/2566	ไตรมาสที่ 1-2/2566		
แผนงานที่ 5 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการ ข้อร้องเรียน (ต่อ)	SCM2		สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2566	สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2566		
	5.2 การจัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า เป้าหมาย	ม.ค.- ธ.ค.2566	- จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน ข้อร้องเรียนของลูกค้า ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)- 859 ลว. 22 มี.ค. 2566 - สรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่.....	- จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน ข้อร้องเรียนของลูกค้า ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)- 859 ลว. 22 มี.ค. 2566 - สรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่.....	กบล.(ก3), กฟฟ.1-3, กฟส.	กฟฟ.1-3, กฟส.
	- กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน ข้อร้องเรียนของลูกค้า และสรุปรายงานผลจัดส่ง กบล. ภายใน 20 วันหลัง สิ้นไตรมาส	ม.ค.- มี.ค.2566	- จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน ข้อร้องเรียนของลูกค้า ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)- 859 ลว. 22 มี.ค. 2566	- จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน ข้อร้องเรียนของลูกค้า ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)- 859 ลว. 22 มี.ค. 2566	กบล.(ก3), กฟฟ.1-3, กฟส.	กฟฟ.1-3
	- กบล.(ก3) วิเคราะห์ปัญหาข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) จัดทำแผนงาน หรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน ข้อร้องเรียนของลูกค้า และจัดส่ง ผลพ. ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	เม.ย.- ธ.ค.2566	- สรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่.....	- สรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่.....	กบล.(ก3), กฟฟ.1-3, กฟส.	กฟฟ.1-3

กฟส.อ.หนองหญ้าไซ
รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2565) ประจำปีไตรมาสที่ 1-2/2566
ด้าน ลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ ถูกประเมิน
			ไตรมาสที่ 2/2565	ไตรมาสที่ 1-2/2565		
SCM3			สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2566	สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2566		
แผนงานที่ 1 แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาฐานข้อมูลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนการให้บริการลูกค้า	1.1. ทบทวนรายชื่อลูกค้ารายสำคัญ และแผนตามกระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) ให้สอดคล้องตามคำเป้าหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลลูกค้า		- ทบทวนและขออนุมัติรายชื่อลูกค้ารายสำคัญ ภายในเดือน ม.ค. 66 ตามหนังสือเลขที่ - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าฯ ในระบบ CRM Plus แล้ว เมื่อวันที่..... - ตามหนังสือเลขที่...	- ทบทวนและขออนุมัติรายชื่อลูกค้ารายสำคัญ ภายในเดือน ม.ค. 66 ตามหนังสือเลขที่ - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าฯ ในระบบ CRM Plus แล้ว เมื่อวันที่..... - ตามหนังสือเลขที่...		
	เป้าหมาย - ทบทวนและขออนุมัติรายชื่อลูกค้ารายสำคัญภายในเดือน ม.ค.2566	ม.ค. 2566	- อนุมัติแต่งตั้ง KAMR ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)- 3345 ลว. 27 ธ.ค. 2565	- อนุมัติแต่งตั้ง KAMR ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)- 3345 ลว. 27 ธ.ค. 2565	กบล., กฟฟ.1-3	กฟฟ.1-3 (รวม กฟฟ.
	- จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญ ลงในโปรแกรม CRM Plus ให้เป็นปัจจุบัน	ม.ค. 2566	- อนุมัติแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญ ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)- 107 ลว. 10 ม.ค. 2566	- อนุมัติแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญ ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)- 107 ลว. 10 ม.ค. 2566		
	2. ดำเนินการตามแผนงาน กระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management)					
	2.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service: FMS)	ม.ค.- ธ.ค.2566	การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้าจำนวน 3 กลุ่ม ดังนี้ 1) ลูกค้ากลุ่ม Status - เป้าหมาย 10 ราย - ผล 10 ราย	การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้าจำนวน 3 กลุ่ม ดังนี้ 1) ลูกค้ากลุ่ม Status - เป้าหมาย 10 ราย - ผล 10 ราย	กบล., กฟฟ.1-3	กฟฟ.1-3 (รวม กฟฟ. ในสังกัด)
	เป้าหมาย การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน 10 ราย (ร้อยละ 100)		บันทึกข้อมูลในระบบ crm.pea.co.th	บันทึกข้อมูลในระบบ crm.pea.co.th		
	1. บริษัท ไทย อะโกร เอ็นเนอรยี จำกัด (มหาชน) CA20003592895 2. บริษัท ดินสุวรรณเกษตร จำกัด CA20023970471 3. บริษัท ข้าว ซี.พี. จำกัด CA20003000058 4. อบจ.สุพรรณบุรี(อะควอเลียม 3 บึงฉวาก) CA20002999877 5. บริษัท โรงสีบุญเจริญพานิช จำกัด CA20021163268 6. ห้างหุ้นส่วนจำกัด โรงสีมิตรมงคล CA20003526465 7. บริษัท โรงสีเกาะแก้วเจริญธัญญาจำกัด CA20002999893 8. บริษัท แอปบี ฟาร์มอะกริบิสซิเนส จำกัด(สำนักงานใหญ่) CA20022576781 9. ห้างหุ้นส่วนจำกัด สหร่วมทุนน้ำแข็ง CA20021568543 10. นาย สมยศ บุญวรรณ CA20017989024					

กฟส.อ.หนองหญ้าไซ						
รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2565) ประจำปีไตรมาสที่ 1-2/2566						
ด้าน ลูกค้า						
แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ ถูกประเมิน
			ไตรมาสที่ 2/2565	ไตรมาสที่ 1-2/2565		
			สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2566	สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2566		
แผนงานที่ 1 แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาฐานข้อมูลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนการให้บริการลูกค้า (ต่อ)	2.2 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ (Relation Building Activity : RBA) เป้าหมาย การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ กลุ่ม Status ร้อยละ 100	ม.ค.- ธ.ค.2566	การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า ดังนี้ 1) กลุ่ม Status เป้าหมาย 10 ราย ผล 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 บันทึกข้อมูลในระบบ crm.pea.co.th	การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า ดังนี้ 1) กลุ่ม Status เป้าหมาย 10 ราย ผล 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 บันทึกข้อมูลในระบบ crm.pea.co.th	กบล., กฟฟ.1-3	กฟฟ.1-3 (รวม กฟฟ.ในสังกัด)
	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) *หมายเหตุ : ปรับลดได้ตามความเหมาะสม	ม.ค.- ธ.ค.2566	- การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ 1) ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน 20 ครั้ง บันทึกข้อมูลในระบบ crm.pea.co.th	- การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ 1) ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน 20 ครั้ง บันทึกข้อมูลในระบบ crm.pea.co.th	กบล., กฟฟ.1-3	กฟฟ.1-3 (รวม กฟฟ.ในสังกัด)
	3. การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยผู้บริหาร และกำหนดวัตถุประสงค์การเยี่ยมเยียนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจนพร้อมบันทึกผลการเยี่ยมในโปรแกรม CRM Plus เป้าหมาย ผชก.หรือผู้แทน จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟข. ผจก.กฟฟ.ชั้น 1 จำนวน 8 ราย/ไตรมาส/กฟข. ผจก.กฟฟ.ชั้น 2-3 จำนวน 6 ราย/ไตรมาส/กฟฟ. ผจก.กฟส. จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ. *หมายเหตุ : สามารถพิจารณารูปแบบการเยี่ยมเยียนลูกค้าได้ 2 รูปแบบ 1. รูปแบบ Onsite 2. รูปแบบ Online Meeting ผ่านระบบออนไลน์แพลตฟอร์มต่างๆ (ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 29 ธ.ค. 2564 ต่อท้ายหนังสือ กลพ.(สข) 797/2564 ลว. 27 ธ.ค. 2564 อนุมัติปรับปรุงคู่มือการสร้างและการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า	ม.ค.- ธ.ค.2566	ยกเว้นการรายงานผลชั่วคราว เนื่องจากระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ CRM Plus อยู่ระหว่างปรับปรุงระบบ จึงทำให้ข้อมูลไม่ถูกต้องครบถ้วนตามหนังสือเลขที่ กสธ.(สค)-489/2566 ลว. 2 มิ.ย. 2566	- ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 12 ราย - ผจก.กฟส. จำนวน 12 ราย บันทึกข้อมูลในระบบ crm.pea.co.th	กบล.(ก3), กฟฟ.1-3, กฟส.	กฟฟ.1-3, กฟส.

กฟส.อ.หนองหญ้าไซ
รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2565) ประจำปีไตรมาสที่ 1-2/2566
ด้าน ลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ ถูกประเมิน
			ไตรมาสที่ 2/2565	ไตรมาสที่ 1-2/2565		
SCM3			สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2566	สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2566		
แผนงานที่ 1 แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาฐานข้อมูลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนการให้บริการลูกค้า (ต่อ)	4. จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล.บ./เดือน เป้าหมาย กฟฟ.3 จำนวน 16 กฟฟ.(ยกเว้น บพล.,ดบ.) หมายเหตุ : ปรับลดได้ตามความเหมาะสม	เม.ย.- ธ.ค.2566	จัดประชุมเมื่อวันที่..... ณ..... - เป้าหมายกฟฟ. - ผลกฟฟ. - ตามหนังสือเลขที่.....	(แผนจัดประชุมในไตรมาส 3)	กฟฟ. ที่เข้า หลักเกณฑ์	กฟฟ. ที่เข้า หลักเกณฑ์
	5. การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ/มอบของที่ระลึกสำหรับจัดกิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ เป้าหมาย - กลุ่ม Strategic ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - กลุ่ม Star, Status ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม - กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ สำหรับลูกค้าพิจารณาตามความเหมาะสม	ม.ค.- ธ.ค.2566	- มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน 10 ราย - กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ได้แก่.....	- มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน 10 ราย - กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ได้แก่.....	กบล., กฟฟ.1-3	กฟฟ.1-3 (รวม กฟฟ. ในสังกัด)
	6. การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า, ขยายเซตระบบไฟฟ้าและการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น เป้าหมาย รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน ทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์มรายงาน BOI CRM-NCS-002)	ม.ค.- ธ.ค.2566	- รายงานสรุปผลฯ ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)- 964 ลว. 30 มี.ค. 2566 https://docs.google.com/spreadsheets/d/1SYm7i8I4DEwcmkuJWQews5MW91QEWs1aO_s6DRcyG88/edit?pli=1#gid=1171013706	- รายงานสรุปผลฯ ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)- 964 ลว. 30 มี.ค. 2566 https://docs.google.com/spreadsheets/d/1SYm7i8I4DEwcmkuJWQews5MW91QEWs1aO_s6DRcyG88/edit?pli=1#gid=1171013706	กบล., กฟฟ.1-3	กฟฟ.1-3

กฟส.อ.หนองหญ้าไซ
รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2565) ประจำปีไตรมาสที่ 1-2/2566
ด้าน ลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ถูก ประเมิน
			ไตรมาสที่ 2/2566	ไตรมาสที่ 1-2/2566		
	แผนเพิ่มเติม ก.3		สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2566	สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2566		
*** แผนเพิ่มเติม กฟก.3 *** ☐	1. แต่งตั้งทีมงานธุรกิจเสริม (BU Team) ประจำปี กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และเร่งรัดการหารายได้ธุรกิจเสริม					
	เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. จัดทำรายชื้อทีมงานธุรกิจเสริม (BU Team)	ม.ค.- ก.พ.2566 ☐	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	กบล., กฟฟ.1-3, กฟส.	กฟฟ.1-3 กฟส.
	- กบล. ขออนุมัติรายชื้อทีมงานธุรกิจเสริม ประจำปี กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. พร้อมกำหนดหน้าที่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและเร่งรัดการหารายได้ธุรกิจเสริม	มี.ค.2566	แต่งตั้งทีมงานธุรกิจเสริมแล้ว ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(บธ.) 829/2566 ลว. 21 มี.ค. 67	แต่งตั้งทีมงานธุรกิจเสริมแล้ว ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(บธ.) 829/2566 ลว. 21 มี.ค. 68	กบล., กฟฟ.1-3, กฟส.	กฟฟ.1-3 กฟส.
	- ทีมงานธุรกิจเสริม (BU Team) ดำเนินการหารายได้ งานธุรกิจเสริมตามช่องทาง และแนวทางคณะกรรมการธุรกิจเสริมฯ กำหนด หรือวิธีการอื่น ๆ	เม.ย.- ธ.ค.2566 ☐			กบล., กฟฟ.1-3, กฟส.	กฟฟ.1-3 กฟส.
	- กบล.(ก3) สรุปรายงานผลแจ้ง กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ทราบภายใน 30 วัน หลังสิ้นไตรมาส	เม.ย.- ธ.ค.2566 ☐			กบล., กฟฟ.1-3, กฟส.	กฟฟ.1-3
	2. จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ใช้งานบำรุงรักษาและระบบแจ้งเตือน (Alert Bot) ประวัติการครบรอบการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าแบบครบวงจร (Service Package)				กบล., กฟฟ.1-3,	กฟฟ.1-3 (รวม กฟฟ. ในสังกัด)
	เป้าหมาย ☐ กบล. กำหนดแบบฟอร์มการรายงานเข้าพบลูกค้า ☐	ม.ค.- ก.พ.2566 ☐			กบล.,	กฟฟ.1-3
	- กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ดำเนินการเข้าพบลูกค้าหลังได้รับการแจ้งเตือน (Alert Bot) ทุกราย	มี.ค.- ธ.ค.2566 ☐			กฟฟ.1-3, กฟส.	(รวม กฟฟ. ในสังกัด)
	- กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. บันทึกผลลงในแบบฟอร์มรายงานผลการเข้าพบลูกค้า ☐	ม.ค.- ธ.ค.2566 ☐			กฟฟ.1-3, กฟส. ☐	กฟฟ.1-3 (รวม กฟฟ. ในสังกัด)
	- กบล. สรุปผลการดำเนินงาน พร้อมรายงานผลเป็นรายไตรมาส	ม.ค.- ธ.ค.2566 ☐			กฟฟ.1-3, กฟส. ☐	กฟฟ.1-3 (รวม กฟฟ. ในสังกัด)

กฟส.อ.หนองหญ้าไซ
รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2565) ประจำปีไตรมาสที่ 1-2/2566
ด้าน ลูกค้า

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ถูก ประเมิน
			ไตรมาสที่ 2/2566	ไตรมาสที่ 1-2/2566		
	แผนเพิ่มเติม ก.3		สถานะเดือน เม.ย. - มิ.ย. 2566	สถานะเดือน ม.ค. - มิ.ย. 2566		
*** แผนเพิ่มเติม กฟภ.3 ***	3. การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบ แป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen งานชำระค่าไฟฟ้า - กฟย. นำผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าจากระบบ Customers' Smile มาสรุปวิเคราะห์ และกำหนดแนวทางการปรับปรุง กรณีลูกค้ากดประเมินต่ำกว่าระดับ 3 (ที่กดประเมิน 1,2) เป้าหมาย - สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟย. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.4859 - กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในภาพรวมของ กฟภ.3 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส หมายเหตุ : พนักงาน Front Manager ประจำ กฟฟ. เป็นผู้ดำเนินงานและบันทึกข้อมูลลง ในโปรแกรม Customers' Smile Feedback	ม.ค.- ธ.ค.2566	กฟส.อ.ณญช. - กฟฟ. มีผลการกดประเมิน 6,588 ครั้ง จำนวนคิวทั้งหมด 6,588 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 100.00 - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.92	กฟส.อ.ณญช. - กฟฟ. มีผลการกดประเมิน 12,963 ครั้ง จำนวนคิวทั้งหมด 14,795 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 87.62 - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.95	กบล.(ก3), กรท.(ก3), กฟย.	กฟย.
	4. การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายใหญ่/ ลูกค้าที่พบปัญหาการใช้ไฟฟ้า และลูกค้า หน่วยงานราชการ โดยผู้บริหาร วัตถุประสงค์การเยี่ยมเยียนลูกค้าแต่ละราย ที่ชัดเจน พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมในโปรแกรม CRM Plus เป้าหมาย ผจก.กฟย. อย่างน้อย 1 รายขึ้นไป/ไตรมาส หรือตามความเหมาะสม *หมายเหตุ : สามารถพิจารณารูปแบบการเยี่ยมเยียนลูกค้าได้ 2 รูปแบบ 1. รูปแบบ Onsite 2. รูปแบบ Online Meeting ผ่านระบบออนไลน์ แพลตฟอร์มต่างๆ (ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 29 ธ.ค. 2564 ต่อท้ายหนังสือ กลพ.(สข)797/2564ลว. 27 ธ.ค. 2564 อนุมัติปรับปรุงคู่มือการสร้าง และการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า)	ม.ค.- ธ.ค.2566	ยกเว้นการรายงานผลชั่วคราว เนื่องจากระบบ บริหารลูกค้าสัมพันธ์ CRM Plus อยู่ระหว่าง ปรับปรุงระบบ จึงทำให้ข้อมูลไม่ถูกต้องครบถ้วน ตามหนังสือเลขที่ กสธ.(สค)-489/2566 ลว. 2 มิ.ย. 2566		กบล.กฟย.	กฟย.
	5. สำรวจความพึงพอใจของลูกค้ารายสำคัญที่มีต่อการให้บริการของ กฟภ. ทั้ง 3 ประเภท - การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (FMS) - การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (RBA) - การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (COM) เป้าหมาย - กบล. จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจฯ ผ่านทาง Google Form - KAMR ประจำ กฟฟ. ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจลูกค้ารายสำคัญ หลังได้รับ บริการเสริมพิเศษโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย - กบล. สรุปรายงานผลแจ้งให้ กฟฟ.1-3 ทราบทุกไตรมาส - กฟฟ.ชั้น 1-3 จัดทำแนวทางการปรับปรุงกรณีระดับความพึงพอใจแต่ละด้านต่ำกว่า 4.4489	ม.ค.- ธ.ค.2566			กบล.กฟฟ.1-3	กฟฟ.1-3 (รวม กฟฟ. ในสังกัด)