

ด้านลูกค้า				
แผนงาน	กิจกรรม	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	
				ไตรมาสที่ 1/2566
SCM1				
แผนงานที่ 1 แผนงานยกระดับการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ทบทวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ กฟภ. เป้าหมาย - กฟภ.2 สรุปผลการประเมินผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามแบบฟอร์มที่ ฝสย. กำหนด และจัดส่ง คณะทำงานเกณฑ์ Enablers ด้านที่ 4 ของสายงานฯ	ม.ค.-ธ.ค. 2566	กฟภ.2	กฟภ.2
แผนงานที่ 2 แผนงานสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2.1 การดำเนินงานตามแผนสร้างความสัมพันธ์ เป้าหมาย - กฟภ.2 ดำเนินงานตามแผนสร้างความสัมพันธ์ครบทุกผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสายงานภาค 3 (Level & Method) - กฟภ.2 รายงานผลการดำเนินงานตามแผนสร้างความสัมพันธ์ตามแบบฟอร์มที่กำหนด และจัดส่ง คณะทำงานเกณฑ์ Enablers ด้านที่ 4 ของสายงานฯ ภายในวันที่ 30 ของเดือนสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค. 2566	กฟภ.2	กฟภ.2
	2.2 การดำเนินการเพื่อแก้ไขประเด็นผลกระทบ/ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป้าหมาย - กฟภ.2 กำหนดแนวทางการดำเนินงานเพื่อแก้ไขประเด็นฯของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - กฟภ.2 รายงานผลการดำเนินงาน การแก้ไขประเด็นฯ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามแบบฟอร์มที่กำหนด และจัดส่งคณะทำงานเกณฑ์ Enablers ด้านที่ 4 ของสายงานฯ ภายในวันที่ 30 ของเดือนสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค. 2566	กฟภ.2	กฟภ.2
SCM 2				
แผนงานที่ 1 การพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจ ตามแนวทาง Doing Business: World Bank	- การให้บริการธุรกิจตามแนวทาง PEA Doing Business (20 วันปฏิทิน) เป้าหมาย - กฟพ. ดำเนินการตามมาตรฐานของกระบวนการขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business ที่กำหนด (ภายใน 20 วันปฏิทิน) ให้ครบถ้วน 100% - กฟภ.2 สรุปติดตามผลการดำเนินงานทุกเดือน และจัดทำสรุปรายงานให้ ผกต. และ ผอภ.(ภ3) ภายใน 15 วันหลังสิ้นเดือน	ม.ค.-ธ.ค.2566	กฟอ.บ้านฉาง ผบค.	พ.ย. 2565 ยกเลิกรายงาน Doing Business ตามเอกสาร ก.2 กบค.(บธ.)3000/2565

ด้านลูกค้า

แผนงาน	กิจกรรม	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	ไตรมาสที่ 1/2566												
แผนงานที่ 2 การยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	2.1 ยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. ตามแนวทาง PEA Doing Business (15 วันปฏิทิน) เป้าหมาย - ดำเนินการตามแผนงานที่ คณะกรรมการฯ กำหนด (ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 5 พ.ค. 2563 ที่ ผอภ.(ก3) 261/2563) - กฟฟ. ดำเนินการตามมาตรฐานของกระบวนการงานขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business ที่กำหนด (ภายใน 15 วันปฏิทิน) ให้ครบถ้วน 100% - สรุปรายงานผล พร้อมจัดส่งรายงานให้ ผอภ.(ก3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2566	กฟส.ฉช., กฟส.บปก., กฟส.คลจ., กฟส.บนป.	พ.ย. 2565 ยกเลิกรายงาน Doing Business ตามเอกสาร ก.2 กบล.(บธ.)3000/2565												
	2.2 มาตรฐานด้านการให้บริการ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการขอใช้ไฟฟ้า และยกระดับการให้บริการ ในพื้นที่บริเวณชลชนแดนการไฟฟ้านครหลวง ระยะที่ 2 (ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 18 ต.ค. 2565 ที่ ผอภ.(ก3) 543/2565) <table><tr><th>มาตรฐานด้านการให้บริการ</th><th>พื้นที่</th><th>ระยะเวลาดำเนินการ</th></tr><tr><td>กรณีไม่ต้องการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติม</td><td>เขตชุมชน (เทศบาล)</td><td>1 วันทำการ</td></tr><tr><td></td><td>นอกเขตชุมชน</td><td>3 วันทำการ</td></tr><tr><td>กรณีต้องการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติมระยะทางไม่เกิน 140 เมตร</td><td>เขตชุมชน</td><td>10 วันทำการ</td></tr></table> เป้าหมาย - กฟฟ. ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ไม่น้อยกว่าร้อยละ90 90 - สรุปรายงานผล พร้อมจัดส่งรายงานให้ ผอภ.(ก3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	มาตรฐานด้านการให้บริการ	พื้นที่	ระยะเวลาดำเนินการ	กรณีไม่ต้องการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติม	เขตชุมชน (เทศบาล)	1 วันทำการ		นอกเขตชุมชน	3 วันทำการ	กรณีต้องการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติมระยะทางไม่เกิน 140 เมตร	เขตชุมชน	10 วันทำการ	ม.ค.-ธ.ค.2566	กฟส.ฉช., กฟส.บปก., กฟส.คลจ., กฟส.บนป.	ดำเนินการแล้วครบถ้วน 100%
	มาตรฐานด้านการให้บริการ	พื้นที่	ระยะเวลาดำเนินการ													
กรณีไม่ต้องการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติม	เขตชุมชน (เทศบาล)	1 วันทำการ														
	นอกเขตชุมชน	3 วันทำการ														
กรณีต้องการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติมระยะทางไม่เกิน 140 เมตร	เขตชุมชน	10 วันทำการ														
2.3 ยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สำหรับลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม พื้นที่โครงการระเบียงเขตเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor : EEC) งานบริการ (ขนาดหม้อแปลงตั้งแต่ 250 kVA แต่ไม่เกิน 5000 kVA) จากเดิม 30 วันปฏิทินเป็น 27 วันปฏิทิน ให้ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วรองรับการเติบโตทางเศรษฐกิจ (ตามอนุมัติ รผก.(ก3) ลว. 10 ส.ค. 2564) เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ที่เกี่ยวข้อง (พื้นที่ EEC) ดำเนินการ และรายงานสรุปผลภายใน 5 วันหลังสิ้นเดือน - กฟภ.2 สรุปรายงานผล พร้อมจัดส่งรายงานให้ ผอภ.(ก3) ภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส (ตามอนุมัติ รผก.(ก3) ลว. 10 ส.ค. 2564)	ม.ค.-ธ.ค.2566	กพอ.บ้านฉาง ผบค., ผบป., ผกส., ผมต.	ดำเนินการแล้วครบถ้วน 100%													

แบบฟอร์มรายงานผลสำเร็จการดำเนินงานกิจกรรมตามแผนปฏิบัติปี 2566 ของ กพอ.บ้านฉาง

ด้านลูกค้า				
แผนงาน	กิจกรรม	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	ไตรมาสที่ 1/2566
	2.4 การขอรับรองศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) 2.4.1 การรักษามาตรฐาน สำหรับ กพฟ. ที่ผ่านการรับรอง ศูนย์ราชการสะดวกแล้ว เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check จาก สปน. และตามแผนงานตรวจประเมินภายในหน่วยงาน (Internal Audit) - กพฟ. ที่เคยผ่านการรับรองและยังอยู่ในระยะเวลาการรับรองมาตรฐาน GECC - กพฟ. ที่เคยผ่านการรับรองมาตรฐาน GECC แต่ไม่ได้สมัครรับรองเพื่อต่ออายุ	ม.ค.-ต.ค.2566	คณะทำงาน GECC, กพอ.บ้านฉาง	ดำเนินการแล้ว
	เป้าหมาย - แต่งตั้งคณะทำงานตรวจประเมินภายใน (Internal Audit) เพื่อรักษามาตรฐานตามเกณฑ์ GECC - ดำเนินการตรวจประเมินภายใน (Internal Audit) ตามแผนงานที่กำหนด - รายงานสรุปผลการดำเนินงาน	ม.ค.-ก.พ.2566 มี.ค.-ก.ย.2566 ต.ค.2566		
	2.4.2 เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เป้าหมาย - กพฟ.ชั้น 1-3 และ กพส. ที่ยังไม่เคยสมัคร หรือไม่เคยผ่านการรับรอง ฯ จะต้องสมัครและผ่านการรับรองมาตรฐานฯ ภายในปี 2565-2567 หมายเหตุ สำหรับ กพส., กพย. ให้ กพช. พิจารณาความพร้อมของ กพฟ.ในสังกัด ตามความเหมาะสม เช่น อาคารเช่า อยู่ระหว่างก่อสร้าง อาคารสำนักงาน เป็นต้น - กพฟ.ชั้น 1-3 ที่เคยได้รับการรับรองฯ จาก สปน. ให้สมัครต่ออายุในปี 2566 กพฟ.ชั้น 1-3 = 19 แห่ง, กพย. = 8 แห่ง - กพฟ. ที่สมัครขอรับรองฯ ทั้งกรณีสมัครใหม่และต่ออายุในปี 2566 จะต้องผ่านการคัดกรองใบสมัคร ร้อยละ 100 และได้รับการรับรองจาก สปน. ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80	ม.ค.-ธ.ค.2566	กพอ.บ้านฉาง	ดำเนินการแล้ว
แผนงานที่ 3 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)	3.1 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าและวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้ 3.1.1 การติดตามข้อมูลป้อนกลับ โดยประเมินผลจากการสำรวจความพึงพอใจลูกค้า ภายหลังการใช้บริการ 15 วัน ผ่าน SMS ประเภทบริการ 3 ประเภท ดังนี้ (1) งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ (ไม่รวมหมู่บ้านจัดสรร และ คอนโดมีเนียม ที่เจ้าของโครงการเป็นผู้ดำเนินการมาขอใช้ไฟ) จำนวน 200 ราย/ไตรมาส/เขต (2) งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 20 ราย/ไตรมาส/เขต (3) งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย จำนวน 10 ราย/ไตรมาส/เขต	ม.ค.-ธ.ค.2566	กพอ.บ้านฉาง ผบค.	กพส.บปค. แจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้ารับทราบทุกราย

ด้านลูกค้า

แผนงาน	กิจกรรม	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	ไตรมาสที่ 1/2566
	เป้าหมาย - กฟฟ. จัดส่งและประชาสัมพันธ์แบบสอบถามความพึงพอใจภายหลังใช้บริการ 15 วันผ่าน SMS ประเภทรบริการ 3 ประเภท ทุกสาย - กบล. ติดตามและสรุปผลในภาพรวมของ กฟก.1,2,3 ให้ผู้ใช้ไฟตอบประเมินผ่าน SMS บริการ 3 ประเภท ตามข้อ (1),(2),(3) ทั้งนี้ หาก กฟก.1,2,3 มียอดตอบกลับ SMS ไม่ได้ตามเป้าหมายที่กำหนด ให้ กบล. ดำเนินการโทรสุ่มสำรวจลูกค้าเพิ่มเติมให้ได้ ตามเป้าหมายโดยไม่ซ้ำรายที่ตอบกลับผ่าน SMS ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ 3.1.2 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส ความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen - กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. ประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 (ที่กดประเมิน 1, 2) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback - กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. นำผลวิเคราะห์การประเมินฯ ของลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข - กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. รายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ และแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส เป้าหมาย - สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด (รวม กฟฟ. ในสังกัด) - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.4859 - กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ ในภาพรวมของ กฟก.1,2,3 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส *หมายเหตุ : - Front Manager กฟฟ. เป็นผู้ดำเนินงาน และบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรม Customers' Smile Feedback 3.1.3 การรวบรวมเสียงของลูกค้าจากช่องทาง 4 กลุ่ม (กลุ่มดิจิทัล กลุ่มกายภาพ กลุ่มการสำรวจและกลุ่มอื่น ๆ) เป้าหมาย - กฟฟ. บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการไม่ได้ ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง - กฟก.2 รวบรวมเสียงของลูกค้าจากระบบ PEA VOC System และจัดส่งให้ ฟอภ.(ภ3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2566	กฟอ.บ้านฉาง FM	ดำเนินการแล้ว ดึงข้อมูลจาก http://smilefeedback.pea.co.th/
	3.1.3 การรวบรวมเสียงของลูกค้าจากช่องทาง 4 กลุ่ม (กลุ่มดิจิทัล กลุ่มกายภาพ กลุ่มการสำรวจและกลุ่มอื่น ๆ) เป้าหมาย - กฟฟ. บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการไม่ได้ ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง - กฟก.2 รวบรวมเสียงของลูกค้าจากระบบ PEA VOC System และจัดส่งให้ ฟอภ.(ภ3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2566	กฟอ.บ้านฉาง ผบค.	ดำเนินการแล้ว โดยดึงข้อมูลจาก https://complaint.pea.co.th/

ด้านลูกค้า				
แผนงาน	กิจกรรม	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	ไตรมาสที่ 1/2566
แผนงานที่ 4 พัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจ	3.2 จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในนิคมอุตสาหกรรม, พื้นที่อุตสาหกรรม, เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกลุ่ม New S-Curve และกลุ่ม EEC โดยดำเนินการตรวจวัด และวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้าในสถานีไฟฟ้าที่ตั้งอยู่ในนิคมอุตสาหกรรม มีการกำหนดแผนและปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมจัดทำรายงานเพื่อรองรับความต้องการให้กับลูกค้า <u>เป้าหมาย</u> จำนวน 12 สถานี	ม.ค.-ธ.ค.2566		กฟก.2 ดำเนินการ
	4.1 การจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจ 4.1.1 ฐานข้อมูลลูกค้า High Value เพื่อดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย <u>เป้าหมาย</u> จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ - ฐานข้อมูลลูกค้า High Value มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จากปี 2564-2565 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง - ฐานข้อมูลลูกค้า High Value ที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง	ม.ค.-ธ.ค.2566	กฟก.2 กบล.(ก2)	กฟก.2 ดำเนินการ
	4.1.2 ฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา <u>เป้าหมาย</u> จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ - ฐานข้อมูลลูกค้าที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา ปี 2564-2565 - ฐานข้อมูลลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA	ม.ค.-ธ.ค.2566	กฟก.2 กบล.(ก2)	กฟก.2 ดำเนินการ
	4.2 การใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจ 4.2.1 การดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า High Value <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ. จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา - กฟฟ. รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส *หมายเหตุ : ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 4.1.1	ม.ค.-ธ.ค.2566	กฟอ.บ้านฉาง ผบค.	ดำเนินการแล้ว จำนวน 8 ราย ตามลิงค์ http://shorturl.at/fksBU
	4.2.2 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมุ่งเน้นลูกค้า 2 กลุ่ม ดังนี้ (1) ลูกค้ารายเดิม (ที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา) ทุกราย (2) ลูกค้ารายใหม่ (ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA) ร้อยละ 20	ม.ค.-ธ.ค.2566	กฟอ.บ้านฉาง ผบค.	ดำเนินการแล้ว จำนวน 6 ราย ตามลิงค์ http://shorturl.at/fksBU

ด้านลูกค้า

แผนงาน	กิจกรรม	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	ไตรมาสที่ 1/2566
แผนงานที่ 5 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการ ข้อร้องเรียน	<u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ. จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐานข้อมูลลูกค้า - กฟฟ. รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส *หมายเหตุ : - ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 4.1.2 - กฟก.2 สามารถดำเนินการปรับแผนการเข้าพบลูกค้าได้ตามความเหมาะสม 4.3 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียน มาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. รายงานแผน และผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน และแจ้งให้ กบล. ทราบภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ในภาพรวมของ กฟก.2 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2566	กฟอ.บ้านฉาง ผบค.	ดำเนินการแล้วตามแบบฟอร์ม VOC-65-05 วางที่ ftp://172.24.5.11/crs/21 .จัดส่งแผนปรับปรุงฯ/จัดส่งแผน-ผล ปี 2566
	5.1 การบริหารจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพเพื่อยกระดับการให้บริการที่ดีของ กฟก. ลดความไม่พึงพอใจและเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า ดังนี้ 5.1.1 การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้ (ก) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) โดยรวม - ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วันทำการ (ร้อยละ100) - ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วัน (ร้อยละ100) - ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 15 วัน (ร้อยละ90) - ข้อร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน (IA/IR chat) ภายใน 24 ชั่วโมง (ร้อยละ100) (ข) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) ตามประเภทข้อร้องเรียน - การปิดข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า ภายใน 25 วัน (ร้อยละ95) - การปิดข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ ภายใน 25 วัน (ร้อยละ95) - การปิดข้อร้องเรียนด้านการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้าภายใน 15 วัน (ร้อยละ95) - การปิดข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมพนักงาน ภายใน 15 วัน (ร้อยละ95) - การปิดข้อร้องเรียนด้านการถูกตัดจ่ายไฟฟ้า ภายใน 15 วัน (ร้อยละ95) - การปิดข้อร้องเรียนด้านอื่นๆ ภายใน 20 วัน (ร้อยละ95) (ค) ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟภายใน 5 วัน (ร้อยละ 100)	ม.ค.-ธ.ค.2566	กฟอ.บ้านฉาง ผบค. นายณัฐพล คำหล่อ	ดำเนินการแล้ว ตามลิงค์ https://complaint.pea.co.th

แบบฟอร์มรายงานผลสำเร็จการดำเนินงานกิจกรรมตามแผนปฏิบัติการปี 2566 ของ กฟอ.บ้านฉาง

ด้านลูกค้า				
แผนงาน	กิจกรรม	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	ไตรมาสที่ 1/2566
	เป้าหมาย - กฟฟ. ดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียนและปิดข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด - กบส.(ก2) จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกเดือน *หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ 5.1.2 การเพิ่มประสิทธิภาพการวางแผนเชิงป้องกันข้อร้องเรียน ดังนี้ (ก) จำนวนข้อร้องเรียนโดยรวม ลดลงร้อยละ 10 จากข้อร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน (ข) จำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงาน ลดลงร้อยละ 50 จากข้อร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน (ค) จำนวนข้อร้องเรียน/ร้องขอ เรื่องไม่มีไฟฟ้าใช้ ลดลงร้อยละ 50 จากข้อร้องเรียน/ร้องขอ ในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน เป้าหมาย จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกเดือน *หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ 5.2 การจัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า เป้าหมาย - จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน ข้อร้องเรียนของลูกค้า และจัดส่ง ผอ.ก.(ก3) - สรุปรายงานผลการดำเนินงานตามแผนงาน และปัญหา อุปสรรคในภาพรวมของ กฟก.2 ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2566 ม.ค.-ธ.ค.2566 ม.ค.-มี.ค.2566 เม.ย.-ธ.ค.2566	กฟอ.บ้านฉาง ผบค. กฟอ.บ้านฉาง ผบค.	ดำเนินการแล้ว ตามลิงค์ https://complaint.pea.co.th ดำเนินการแล้ว
SCM 3				
แผนงานที่ 1 แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาฐานข้อมูลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนการให้บริการลูกค้า	1.1 ทบทวนรายชื่อลูกค้ารายสำคัญ และแผนตามกระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) ให้สอดคล้องตามเป้าหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลลูกค้า เป้าหมาย - ทบทวนและขออนุมัติรายชื่อลูกค้ารายสำคัญภายในเดือน ม.ค. 2566 - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญ ลงในโปรแกรม CRM Plus ให้เป็นปัจจุบัน 1.2 ดำเนินการตามแผนงาน กระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management) 1.2.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service : FMS)	ม.ค. 2566 ม.ค.-ธ.ค.2566	พนักงาน KAMR นายรชต คงขยาสุขวัฒน์ พนักงาน KAMR นายรชต คงขยาสุขวัฒน์	ดำเนินการแล้ว ตามลิงค์ http://cms.pea.co.th/ ดำเนินการแล้ว ตามลิงค์ http://cms.pea.co.th/

ด้านลูกค้า

แผนงาน	กิจกรรม	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	ไตรมาสที่ 1/2566
	เป้าหมาย การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - ลูกค้ากลุ่ม Strategic (4 บริการขึ้นไป/ราย/ปี) : FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลงของลูกค้า (Patrol) : FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) : FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ : FMS4 ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) : FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม : FMS6 การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) : FMS7 บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วย เป้าหมาย ลูกค้ากลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 (จำนวน 9 ราย) รายงานผลกิจกรรมลงในลิงค์ http://cms.pea.co.th/ ทุกวันที่ 5 หลังสิ้นไตรมาส ให้ ผลส.กบส.(ก2) - ลูกค้ากลุ่ม Star (3 บริการขึ้นไป/ราย/ปี) : FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลงของลูกค้า (Patrol) : FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) : FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ : FMS4 ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) : FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม : FMS6 การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) เป้าหมาย ลูกค้ากลุ่ม Star ร้อยละ 100 (จำนวน 3 ราย) รายงานผลกิจกรรมลงในลิงค์ http://cms.pea.co.th/ ทุกวันที่ 5 หลังสิ้นไตรมาส ให้ ผลส.กบส.(ก2) - ลูกค้ากลุ่ม Status (3 บริการขึ้นไป/ราย/ปี) : FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลงของลูกค้า (Patrol) : FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) : FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ : FMS4 ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) : FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม			

แบบฟอร์มรายงานผลสำเร็จการดำเนินงานกิจกรรมตามแผนปฏิบัติปี 2566 ของ กฟอ.บ้านฉาง

ด้านลูกค้า

แผนงาน	กิจกรรม	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	ไตรมาสที่ 1/2566
	เป้าหมาย ลูกค้ากลุ่ม Status ร้อยละ 100 (จำนวน 38 ราย) รายงานผลกิจกรรมลงในลิงค์ http://cms.pea.co.th/ ทุกวันที่ 5 หลังสิ้นไตรมาส ให้ ผลส.กบส.(ก2) 1.2.2 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ (Relation Building Activity : RBA) เป้าหมาย การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 จำนวน 9 ราย กลุ่ม Star ร้อยละ 100 จำนวน 3 ราย กลุ่ม Status ร้อยละ 100 จำนวน 38 ราย กลุ่ม Streamline ร้อยละ 40 จำนวน 157 ราย 1.2.3 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 : ปรึบลดได้ตามความเหมาะสม 1.3 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยผู้บริหาร และกำหนดวัตถุประสงค์การเยี่ยมเยียนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจนพร้อมบันทึกผลการเยี่ยมเยียนในโปรแกรม CRM Plus เป้าหมาย ผชก. หรือผู้แทน จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟข. ผจก.กฟฟ.ชั้น 2-3 จำนวน 6 ราย/ไตรมาส/กฟฟ. *หมายเหตุ : สามารถพิจารณารูปแบบการเยี่ยมเยียนลูกค้าได้ 2 รูปแบบ 1. รูปแบบ Onsite 2. รูปแบบ Online Meeting ผ่านระบบออนไลน์ แพลตฟอร์มต่างๆ (ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 29 ธ.ค. 2564 ต่อท้ายหนังสือ กสพ.(สข)797/2564ลว. 27 ธ.ค. 2564 อนุมัติปรับปรุงคู่มือการสร้าง และการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า)	ม.ค.-ธ.ค.2566 ม.ค.-ธ.ค.2566 ม.ค.-ธ.ค.2566	พนักงาน KAMR นายรชต คงชาสุวัฒน์ พนักงาน KAMR นายรชต คงชาสุวัฒน์ กฟอ.บ้านฉาง ผจก.กฟอ.บ้านฉาง นายศุภกิจ เรณูรส	ดำเนินการแล้ว ตามลิงค์ http://cms.pea.co.th/ ดำเนินการแล้ว ตามลิงค์ http://cms.pea.co.th/ ดำเนินการแล้ว ตามลิงค์ http://cms.pea.co.th/

ด้านลูกค้า

แผนงาน	กิจกรรม	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	ไตรมาสที่ 1/2566																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
	<table><tr><th colspan="15">แผนเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ ประจำปี 2566</th></tr><tr><th rowspan="2">ที่</th><th rowspan="2">หมายเลขผู้ให้บริการ</th><th rowspan="2">ข้อมูลคำ</th><th colspan="4">เดือน ก.พ.</th><th colspan="4">เดือน มี.ค.</th><th rowspan="2">พนักงาน KAMT</th></tr><tr><th colspan="2">วันที่</th><th rowspan="2">8</th><th colspan="2">วันที่</th><th rowspan="2">15</th><th colspan="2">วันที่</th><th rowspan="2">23</th><th rowspan="2">29</th></tr><tr><th>14</th><th>17</th><th>21</th><th>23</th><th>28</th><th>10</th><th>17</th><th>21</th><th>23</th><th>29</th></tr><tr><td>1</td><td>20002065223</td><td>บจก. คิว อีเน็คสตีล (ประเทศไทย)</td><td>เจ้า</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>ปวีณา</td></tr><tr><td>2</td><td>20001518945</td><td>บจก. อางไทย</td><td>บ้าย</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>อภิสิทธิ์</td></tr><tr><td>3</td><td>20002065073</td><td>บจก. โฉน ขนค้ออีกริ ฟาร์มส์ บานะกร</td><td>เจ้า</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>สุวัจ</td></tr><tr><td>4</td><td>20002064711</td><td>บจก. เอซีซี ออโตโมทีฟ (ประเทศไทย)</td><td>บ้าย</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>สุวัจ</td></tr><tr><td>5</td><td>20001501045</td><td>บจก. แม็คคัม อินทรีเกดเค็ด โปรดักส์ (ประเทศไทย)</td><td>เจ้า</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>ปวีณา</td></tr><tr><td>6</td><td>20002064918</td><td>บจก. แม็คซี แฟลททาล (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)</td><td>บ้าย</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>ปวีณา</td></tr><tr><td>7</td><td>20001502369</td><td>บจก. เอชซีเอส ออทีคอส แลยรทอร์ (ประเทศไทย)</td><td>เจ้า</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>ปวีณา</td></tr><tr><td>8</td><td>20001502134</td><td>บจก. ชวราชีนส์ อีเล็คทริค (ประเทศไทย)</td><td>บ้าย</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>ฉัฐพรณ์</td></tr><tr><td>9</td><td>20001523054</td><td>บจก. แฟคทีนส์</td><td>เจ้า</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>ฉัฐพรณ์</td></tr><tr><td>10</td><td>20018176665</td><td>บจก. บารกอสไคยิซ</td><td>บ้าย</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>เบญจกันต์</td></tr><tr><td>11</td><td>20002064807</td><td>บจก. โกลิเบคเคอโปรส</td><td>เจ้า</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>อภิสิทธิ์</td></tr><tr><td>12</td><td>20001516081</td><td>บจก. ไทโรโคโรว (ไทยแลนด์)</td><td>บ้าย</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>เบญจกันต์</td></tr><tr><td>13</td><td>20022535461</td><td>บจก. โซนี เซอร์วิส (ประเทศไทย)</td><td>เจ้า</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>สุวัจ</td></tr><tr><td>14</td><td>20002064762</td><td>บจก. อีโปรเซสส์ (ประเทศไทย)</td><td>บ้าย</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>ฉัฐพรณ์</td></tr><tr><td>15</td><td>20001503847</td><td>บจก. ฟิสทีเนค (ไทยแลนด์)</td><td>เจ้า</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>สุวัจ</td></tr><tr><td>16</td><td>20001513557</td><td>บจก. ซูซูกิเคอร์เนชันแนล คาร์ปอเรชัน (ไทยแลนด์)</td><td>บ้าย</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>เบญจกันต์</td></tr><tr><td>17</td><td>20001515678</td><td>บจก. วาซีโยซาน เทอร์นอเพคเคิลส์</td><td>เจ้า</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>เบญจกันต์</td></tr><tr><td>18</td><td>20001519017</td><td>บจก. ฮอนต้า ลีด ไทย</td><td>บ้าย</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>ฉัฐพรณ์</td></tr><tr><td>19</td><td>20001525032</td><td>บจก. ฮายาบุชิ ใช้ พรีซิชั่น (เวทคัง)</td><td>เจ้า</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>อภิสิทธิ์</td></tr><tr><td>20</td><td>20001510082</td><td>บจก. สีนีเอสเคค แมนูแฟเจอริง (ประเทศไทย)</td><td>บ้าย</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>อภิสิทธิ์</td></tr><tr><td>21</td><td>20022213163</td><td>บจก. อีคิวบี เอสเคเวสเตอร์ เอเชีย</td><td>เจ้า</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>อภิสิทธิ์</td></tr><tr><td>22</td><td>20024104478</td><td>บจก. อีโปรเซสส์ (ไทยแลนด์)</td><td>บ้าย</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>ฉัฐพรณ์</td></tr><tr><td>23</td><td>20017431490</td><td>บจก. วารเบนท์ เทค แอนด์ คายส์ (ไทยแลนด์)</td><td>เจ้า</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>ฉัฐพรณ์</td></tr><tr><td>24</td><td>20001508258</td><td>บจก. ซันดอล โอ พรีซิชั่น (ประเทศไทย)</td><td>บ้าย</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>ปวีณา</td></tr></table> *หมายเหตุ: ช่วงเช้า หมายถึง เวลา 10.00 น. , ช่วงบ่าย หมายถึง เวลา 13.30 น.	แผนเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ ประจำปี 2566															ที่	หมายเลขผู้ให้บริการ	ข้อมูลคำ	เดือน ก.พ.				เดือน มี.ค.				พนักงาน KAMT	วันที่		8	วันที่		15	วันที่		23	29	14	17	21	23	28	10	17	21	23	29	1	20002065223	บจก. คิว อีเน็คสตีล (ประเทศไทย)	เจ้า											ปวีณา	2	20001518945	บจก. อางไทย	บ้าย											อภิสิทธิ์	3	20002065073	บจก. โฉน ขนค้ออีกริ ฟาร์มส์ บานะกร	เจ้า											สุวัจ	4	20002064711	บจก. เอซีซี ออโตโมทีฟ (ประเทศไทย)	บ้าย											สุวัจ	5	20001501045	บจก. แม็คคัม อินทรีเกดเค็ด โปรดักส์ (ประเทศไทย)	เจ้า											ปวีณา	6	20002064918	บจก. แม็คซี แฟลททาล (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)	บ้าย											ปวีณา	7	20001502369	บจก. เอชซีเอส ออทีคอส แลยรทอร์ (ประเทศไทย)	เจ้า											ปวีณา	8	20001502134	บจก. ชวราชีนส์ อีเล็คทริค (ประเทศไทย)	บ้าย											ฉัฐพรณ์	9	20001523054	บจก. แฟคทีนส์	เจ้า											ฉัฐพรณ์	10	20018176665	บจก. บารกอสไคยิซ	บ้าย											เบญจกันต์	11	20002064807	บจก. โกลิเบคเคอโปรส	เจ้า											อภิสิทธิ์	12	20001516081	บจก. ไทโรโคโรว (ไทยแลนด์)	บ้าย											เบญจกันต์	13	20022535461	บจก. โซนี เซอร์วิส (ประเทศไทย)	เจ้า											สุวัจ	14	20002064762	บจก. อีโปรเซสส์ (ประเทศไทย)	บ้าย											ฉัฐพรณ์	15	20001503847	บจก. ฟิสทีเนค (ไทยแลนด์)	เจ้า											สุวัจ	16	20001513557	บจก. ซูซูกิเคอร์เนชันแนล คาร์ปอเรชัน (ไทยแลนด์)	บ้าย											เบญจกันต์	17	20001515678	บจก. วาซีโยซาน เทอร์นอเพคเคิลส์	เจ้า											เบญจกันต์	18	20001519017	บจก. ฮอนต้า ลีด ไทย	บ้าย											ฉัฐพรณ์	19	20001525032	บจก. ฮายาบุชิ ใช้ พรีซิชั่น (เวทคัง)	เจ้า											อภิสิทธิ์	20	20001510082	บจก. สีนีเอสเคค แมนูแฟเจอริง (ประเทศไทย)	บ้าย											อภิสิทธิ์	21	20022213163	บจก. อีคิวบี เอสเคเวสเตอร์ เอเชีย	เจ้า											อภิสิทธิ์	22	20024104478	บจก. อีโปรเซสส์ (ไทยแลนด์)	บ้าย											ฉัฐพรณ์	23	20017431490	บจก. วารเบนท์ เทค แอนด์ คายส์ (ไทยแลนด์)	เจ้า											ฉัฐพรณ์	24	20001508258	บจก. ซันดอล โอ พรีซิชั่น (ประเทศไทย)	บ้าย											ปวีณา			
แผนเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ ประจำปี 2566																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
ที่	หมายเลขผู้ให้บริการ	ข้อมูลคำ	เดือน ก.พ.				เดือน มี.ค.				พนักงาน KAMT																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
			วันที่		8	วันที่		15	วันที่			23	29																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
14	17	21	23	28		10	17		21	23	29																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
1	20002065223	บจก. คิว อีเน็คสตีล (ประเทศไทย)	เจ้า											ปวีณา																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
2	20001518945	บจก. อางไทย	บ้าย											อภิสิทธิ์																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
3	20002065073	บจก. โฉน ขนค้ออีกริ ฟาร์มส์ บานะกร	เจ้า											สุวัจ																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
4	20002064711	บจก. เอซีซี ออโตโมทีฟ (ประเทศไทย)	บ้าย											สุวัจ																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
5	20001501045	บจก. แม็คคัม อินทรีเกดเค็ด โปรดักส์ (ประเทศไทย)	เจ้า											ปวีณา																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
6	20002064918	บจก. แม็คซี แฟลททาล (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)	บ้าย											ปวีณา																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
7	20001502369	บจก. เอชซีเอส ออทีคอส แลยรทอร์ (ประเทศไทย)	เจ้า											ปวีณา																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
8	20001502134	บจก. ชวราชีนส์ อีเล็คทริค (ประเทศไทย)	บ้าย											ฉัฐพรณ์																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
9	20001523054	บจก. แฟคทีนส์	เจ้า											ฉัฐพรณ์																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
10	20018176665	บจก. บารกอสไคยิซ	บ้าย											เบญจกันต์																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
11	20002064807	บจก. โกลิเบคเคอโปรส	เจ้า											อภิสิทธิ์																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
12	20001516081	บจก. ไทโรโคโรว (ไทยแลนด์)	บ้าย											เบญจกันต์																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
13	20022535461	บจก. โซนี เซอร์วิส (ประเทศไทย)	เจ้า											สุวัจ																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
14	20002064762	บจก. อีโปรเซสส์ (ประเทศไทย)	บ้าย											ฉัฐพรณ์																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
15	20001503847	บจก. ฟิสทีเนค (ไทยแลนด์)	เจ้า											สุวัจ																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
16	20001513557	บจก. ซูซูกิเคอร์เนชันแนล คาร์ปอเรชัน (ไทยแลนด์)	บ้าย											เบญจกันต์																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
17	20001515678	บจก. วาซีโยซาน เทอร์นอเพคเคิลส์	เจ้า											เบญจกันต์																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
18	20001519017	บจก. ฮอนต้า ลีด ไทย	บ้าย											ฉัฐพรณ์																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
19	20001525032	บจก. ฮายาบุชิ ใช้ พรีซิชั่น (เวทคัง)	เจ้า											อภิสิทธิ์																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
20	20001510082	บจก. สีนีเอสเคค แมนูแฟเจอริง (ประเทศไทย)	บ้าย											อภิสิทธิ์																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
21	20022213163	บจก. อีคิวบี เอสเคเวสเตอร์ เอเชีย	เจ้า											อภิสิทธิ์																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
22	20024104478	บจก. อีโปรเซสส์ (ไทยแลนด์)	บ้าย											ฉัฐพรณ์																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
23	20017431490	บจก. วารเบนท์ เทค แอนด์ คายส์ (ไทยแลนด์)	เจ้า											ฉัฐพรณ์																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
24	20001508258	บจก. ซันดอล โอ พรีซิชั่น (ประเทศไทย)	บ้าย											ปวีณา																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
	1.4 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟพ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน เป้าหมาย กฟจ.ขบ. จำนวน 1 แห่ง *หมายเหตุ: ปรับลดได้ตามความเหมาะสม	เม.ย.-ธ.ค.2566	กฟอ.บ้านฉาง	รออนุมัติจาก กฟท.2																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
	1.5 การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ/มอบของที่ระลึกสำหรับจัดกิจกรรม นันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ เป้าหมาย - กลุ่ม Strategic ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - กลุ่ม Star, Status ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม - กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ สำหรับลูกค้า พิจารณาตามความเหมาะสม	ม.ค.-ธ.ค.2566	พนักงาน KAMR นายรชต คงขยาสุขวัฒน์	ดำเนินการแล้ว ตามลิงค์ http://cms.pea.co.th/																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
	1.6 การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า, ขยายเขตระบบไฟฟ้าและการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น เป้าหมาย - กฟพ.ชั้น 1-3 รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน ทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์มรายงาน BOI CRM-NCS-002) - กบล. ติดตามและสรุปผลในภาพรวมของ กฟท.2 ภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2566	พนักงาน KAMR นายรชต คงขยาสุขวัฒน์	ดำเนินการแล้วตามลิงค์ http://shorturl.at/oUZ89																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							