

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2566) ประจำปี 2566  
ด้าน ลูกค้า

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปี 2566

| แผนงาน / โครงการ / งาน | แผนปฏิบัติ                                                                                                                                               | ช่วงเวลา  | ผลการดำเนินงาน                         | ผลดำเนินงานสะสม                                                                                                                                                                                                                         | ผู้รับผิดชอบ    | หน่วยงานที่       |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|
|                        |                                                                                                                                                          |           | ไตรมาสที่ 2/2566<br>สถานะเดือน         | ไตรมาส 1-4/2566<br>สถานะเดือน                                                                                                                                                                                                           |                 |                   |
| SCM1                   |                                                                                                                                                          |           |                                        |                                                                                                                                                                                                                                         |                 |                   |
| แผนงานที่ 1 แผนงานยก   | 1.1 กำหนดผู้รับผิดชอบและประสานงานการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยผู้รับผิดชอบและผู้ประสานงานต้องประกอบด้วยผู้แทนครบทุกฝ่ายภายในสายงาน | ก.พ. 2566 | - จัดส่งรายชื่อฯ ตามหนังสือเลขที่..... | - รายงานผลตามหนังสือเลขที่ ก.3กบ.ล.(ลส) 584/2566 ลว. 24 ก.พ. 2566 แจ้งแผนการดำเนินงานตามเกณฑ์ 4.1.1 การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ทบทวนและระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใน 20 เม.ย. 2566              | re๑ ด้านที่ 4,ท | ทุกฝ่าย, กอก.(ก3) |
|                        | - ผู้บริหารระดับ 8 ขึ้นไป จำนวนอย่างน้อยฝ่ายละ 1 คน                                                                                                      |           |                                        |                                                                                                                                                                                                                                         |                 |                   |
|                        | - พนักงานระดับ 4-7 จำนวนอย่างน้อยฝ่ายละ 1 คน                                                                                                             |           |                                        | - คณะทำงานเกณฑ์ Enablers ตามหนังสือเลขที่ ก.3กบ.ล.(ลส)584/2566 ลว. 24 ก.พ. 2566 แจ้งแผนการดำเนินงานตามเกณฑ์ 4.1.1 การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ทบทวนและระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน 30 เม.ย. 2566 |                 |                   |
|                        | เป้าหมาย                                                                                                                                                 |           |                                        |                                                                                                                                                                                                                                         |                 |                   |
|                        | - คณะทำงาน Core๑ ด้านที่ 4 จัดส่งรายชื่อผู้รับผิดชอบการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามแบบฟอร์ม SM-1 ให้คณะอนุกรรมการฯ                               |           |                                        |                                                                                                                                                                                                                                         |                 |                   |
|                        | ด้านที่ 4 ภายใน 15 ก.พ. 66                                                                                                                               |           |                                        |                                                                                                                                                                                                                                         |                 |                   |

|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                           |                          |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------------------------|
|                                | <p>1.2 การระบุและจัดลำดับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามกระบวนการที่รับผิดชอบ</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- จัดทำข้อมูลสารสนเทศ</li><li>- ทบทวน/ระบุและจัดลำดับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li><li>- ทบทวน/ระบุและจัดลำดับประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li></ul> <p>(ทบทวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำหรับใช้ปี 2567)</p> <p>เป้าหมาย</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- คณะทำงาน Core๓ ด้านที่ 4 ระบุข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน ตามแบบฟอร์ม SM-2 และจัดส่งให้คณะกรรมการฯ ด้านที่ 4 ภายใน 20 เม.ย. 66</li><li>- กองที่เกี่ยวข้อง ทบทวน/ระบุ และจัดลำดับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่สำคัญของหน่วยงานตามแบบฟอร์ม SM-3-4 และจัดส่งให้คณะกรรมการฯ ด้านที่ 4 ภายใน 20 เม.ย. 66</li><li>- กองที่เกี่ยวข้อง ทบทวน/ระบุ และจัดลำดับ</li></ul> | <p>ม.ค.-เม.ย.2566</p>  | <ul style="list-style-type: none"><li>- จัดส่งข้อมูลตามแบบฟอร์ม SM-2 ตามหนังสือเลขที่ .....</li><li>- จัดส่งข้อมูลตามแบบฟอร์ม SM-3 ตามหนังสือเลขที่ .....</li><li>- จัดส่งข้อมูลตามแบบฟอร์ม SM-4 ตามหนังสือเลขที่ .....</li><li>- คณะทำงาน Enablers สรุปผลตามหนังสือเลขที่ .....</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- รายงานผลตามหนังสือเลขที่ ก.3กบล.(ลส) 584/2566 ลว. 24 ก.พ. 2566 แจ้งแผนการดำเนินงานตามเกณฑ์ 4.1.1 การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ทบทวนและระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใน 20 เม.ย. 2566</li><li>- คณะทำงานเกณฑ์ Enablers ตามหนังสือเลขที่ ก.3กบล.(ลส)584/2566 ลว. 24 ก.พ. 2566 แจ้งแผนการดำเนินงานตามเกณฑ์ 4.1.1 การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ทบทวนและระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน 30 เม.ย. 2566</li></ul> | <p>Core๓ ด้านที่ 4,ทุ</p> | <p>ทุกฝ่าย, กอก.(ก3)</p> |
| <p>แผนงานที่ 2 แผนงานสร้าง</p> | <p>2.1 จัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วน</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p>ปี ค - ธ ค 2566</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>- ดำเนินการจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์ตาม</li></ul>                                                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>- กำหนดแนวทางฯ ตามหนังสือเลขที่ ก 3</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p>Core๓ ด้านที่ 4และ</p> | <p>กองที่เกี่ยวข้อง</p>  |

|                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                 |                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                   |                                                                             |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
|                         | <p>2.2 จัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2567</p> <p>ตามข้อมูลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับการระบุไว้ตามแผนงานที่ 1 ข้อ 1.2</p> <p><u>เป้าหมาย</u></p> <p>- กองที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี 2567 ตามแบบฟอร์ม SM-7 ภายใน 20 เม.ย. 66</p> | ม.ค.-เม.ย. 2566 | - ดำเนินการจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์ตามแบบฟอร์ม SM-7 ตามหนังสือเลขที่..... | <p>- กำหนดแนวทางฯ ตามอนุมัติ ผวก. ลว.29 ธ.ค. 2565 อนุมัติเกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานCore Business Enablers ประจำปี 25664.1.1 การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มีการระบุและจัดลำดับประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 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</p> <p>- รายงานผลการดำเนินงานตามแบบฟอร์มตามหนังสือเลขที่ ก.3กบล.(ลส)584/2566 ลว. 24 ก.พ. 2566 แจ้งแผนการดำเนินงานตามเกณฑ์ประเมินผล Core Business Enablers ประจำปี 2566</p> <p>ให้มีการระบุและจัดลำดับประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใน 30 เม.ย. 2566</p> | preฯ ด้านที่ 4และ | ทุกกอง                                                                      |
| แผนงานที่ 3 การจัดทำและ | 3.1 การบันทึกข้อมูลใบรายงานข้อมูล เพื่อมุ่งเน้น/                                                                                                                                                                                                                                                          | ม.ค.-ส.ค. 2566  | - บันทึกข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามแบบฟอร์ม SM-8                        | - กำหนดแนวทางฯ ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 29                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | preฯ ด้านที่ 4และ | <div>กองที่เกี่ยวข้อง</div> <div>กิจกรรมที่ผ่าน</div> <div>กิจกรรมที่</div> |

กฟผ.3  
 รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2565) ประจำปีไตรมาสที่ ...1..../2566  
 ด้าน ลูกค้า

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปี 2566

| แผนงาน / โครงการ / งาน | แผนปฏิบัติ                                                                                                                                                                              | ช่วงเวลา       | ผลการดำเนินงาน                                                                                                                                                                                                           | ผลดำเนินงานสะสม                                                                                                                                                                                                          | ผู้รับผิดชอบ<br>รายงานผล | หน่วยงานที่<br>ถูกประเมิน |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------|
|                        |                                                                                                                                                                                         |                | ไตรมาสที่ 2/2566                                                                                                                                                                                                         | ไตรมาสที่ 1-4/2566                                                                                                                                                                                                       |                          |                           |
| SCM2                   |                                                                                                                                                                                         |                | สถานะเดือน<br>เม.ย. - มิ.ย. 2566                                                                                                                                                                                         | สถานะเดือน<br>ม.ค. - ธ.ค. 2566                                                                                                                                                                                           |                          |                           |
| แผนงานที่ 1 การพัฒนา   | - การให้บริการธุรกิจตามแนวทาง PEA Doing Business (20 วันปฏิทิน)<br><br>เป้าหมาย กบล. สรุปติดตามผลการดำเนินงานทุกเดือน และจัดทำสรุปรายงานให้ ผกต. และ ผอภ.(ภ3) ภายใน 15 วันหลังสิ้นเดือน | ม.ค.- ธ.ค.2566 | - สรุปติดตามผลการดำเนินงาน ดังนี้<br>: เดือน มกราคม ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(บธ) - 561/2566<br>: เดือน กุมภาพันธ์ ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(บธ.) - 799/2566<br>: เดือน มีนาคม ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(บธ.) - 966/2566 | - สรุปติดตามผลการดำเนินงาน ดังนี้<br>: เดือน มกราคม ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(บธ) - 561/2566<br>: เดือน กุมภาพันธ์ ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(บธ.) - 799/2566<br>: เดือน มีนาคม ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(บธ.) - 966/2566 | กบล.                     | กฟฟ.1-3, กฟส.             |

| แผนงานที่ 2 การยกระดับ                                                      | 2.1 มาตรฐานด้านการให้บริการ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการขอใช้ไฟฟ้า ไฟฟ้าและยกระดับการให้บริการ ในพื้นที่ปริมณฑล ชนแดนการไฟฟ้านครหลวง ระยะที่ 2 (ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 18 ต.ค. 2565 ที่ ผอภ.(ภ3) 543/2565)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ม.ค.- ธ.ค.2566          | - ยกระดับการให้บริการ ในพื้นที่ปริมณฑลชนแดนการไฟฟ้านครหลวง ประกอบด้วย จังหวัดปทุมธานี, จังหวัดฉะเชิงเทรา (เฉพาะพื้นที่ชนแดน), จังหวัดนครปฐม และจังหวัดสมุทรสาคร<br>ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90<br>1) จ.ปทุมธานี ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ.....<br>2) จ.ฉะเชิงเทรา ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ..... | - ยกระดับการให้บริการ ในพื้นที่ปริมณฑลชนแดนการไฟฟ้านครหลวง ประกอบด้วย จังหวัดปทุมธานี, จังหวัดฉะเชิงเทรา (เฉพาะพื้นที่ชนแดน), จังหวัดนครปฐม และจังหวัดสมุทรสาคร<br>ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90<br>1) จ.ปทุมธานี ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ.....<br>2) จ.ฉะเชิงเทรา ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ.....<br>3) จ.นครปฐม ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ....93.63 (เขตชุมชน) , 99.07 (นอกเขต) , N/A (ไม่มี 140 เมตร) ..<br>4) จ.สมุทรสาคร ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ...89.74 (เขตชุมชน) , 92.55 (นอกเขต) , N/A (ไม่มี 140 เมตร)... | กบล. | นฐ., สพร., กพส.,นช., บล. , สค.,คกช.,สค 2,กทบ., อมน. ,พทท., ดตม., บนจ. |         |                   |                                                         |                   |            |  |             |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----------------------------------------------------------------------|---------|-------------------|---------------------------------------------------------|-------------------|------------|--|-------------|
|                                                                             | <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> <p><u>เป้าหมาย</u></p> <p>- กฟฟ. ในพื้นที่ จ.นครปฐม และ จ.สมุทรสาคร ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</p> <p>- กบล. สรุปรายงานผล พร้อมจัดส่งรายงานให้ ผอภ.(ภ3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส</p> | มาตรฐานด้านการให้บริการ |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |      |                                                                       | พื้นที่ | ระยะเวลาดำเนินการ | กรณีไม่ต้องการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติม | เขตชุมชน (เทศบาล) | 1 วันทำการ |  | นอกเขตชุมชน |
| มาตรฐานด้านการให้บริการ                                                     | พื้นที่                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ระยะเวลาดำเนินการ       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |      |                                                                       |         |                   |                                                         |                   |            |  |             |
| กรณีไม่ต้องการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติม                     | เขตชุมชน (เทศบาล)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 1 วันทำการ              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |      |                                                                       |         |                   |                                                         |                   |            |  |             |
|                                                                             | นอกเขตชุมชน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 3 วันทำการ              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |      |                                                                       |         |                   |                                                         |                   |            |  |             |
| กรณีต้องการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติมระยะทางไม่เกิน 140 เมตร | เขตชุมชน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 10 วันทำการ             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |      |                                                                       |         |                   |                                                         |                   |            |  |             |
| แผนงานที่ 2 การยกระดับ                                                      | 2.3 การขอรับรองศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |      |                                                                       |         |                   |                                                         |                   |            |  |             |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                |                                                                                         |                                                                                         |                   |                   |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|
|  | <p>2.3.1 การรักษามาตรฐาน สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่าน การรับรองมาตรฐาน ศูนย์ราชการสะดวกแล้ว เพื่อพร้อมรองรับการตรวจ แบบ Surprise Check จาก สปน. และตามแผนงานตรวจประเมินภายใน หน่วยงาน (Internal Audit)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กฟฟ. ที่เคยผ่านการรับรองและยังอยู่ในระยะเวลา การรับรองมาตรฐาน GECC</li> <li>- กฟฟ. ที่เคยผ่านการรับรองมาตรฐาน GECC แต่ ไม่ได้สมัครรับรองเพื่อต่ออายุ</li> </ul> <p><b>เป้าหมาย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- แต่งตั้งคณะทำงานตรวจประเมินภายใน หน่วยงาน (Internal Audit) เพื่อรักษามาตรฐานตามเกณฑ์ GECC ประจำ กฟฟ.</li> </ul> | ม.ค.- ก.พ.2566 | แต่งตั้งคณะทำงานฯ ภายในเดือน ก.พ. ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล. (ลส.)- 133 ลว. 13 ม.ค. 2566 | แต่งตั้งคณะทำงานฯ ภายในเดือน ก.พ. ตาม หนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)- 133 ลว. 13 ม.ค. 2566 | ทำงานฯ(Internal A | กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- แต่งตั้งคณะทำงานตรวจประเมินภายใน หน่วยงาน (Internal Audit) เพื่อรองรับการตรวจประเมินตามมาตรฐาน เกณฑ์ GECC ประจำ กฟฟ.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ม.ค.- ก.พ.2566 | แต่งตั้งคณะทำงานฯ ภายในเดือน ก.พ. ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล. (ลส.)- 133 ลว. 13 ม.ค. 2566 | แต่งตั้งคณะทำงานฯ ภายในเดือน ก.พ. ตาม หนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)- 133 ลว. 13 ม.ค. 2566 | ทำงานฯ(Internal A | กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                       |  |  |                                                                                                                                                     |                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div data-bbox="271 68 694 702"><p>- ดำเนินการตรวจประเมินภายในหน่วยงาน (Internal Audit) ตามแผนงานที่กำหนด<br/>กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 15 แห่ง (ยกเว้น กจ., ดบ. และ พทท.)<br/>กฟส. จำนวน 11 แห่ง (ยกเว้น ดตม., ดจ., นญช. และ ลญ.)<br/>กฟย. จำนวน 1 แห่ง<br/>หมายเหตุ<br/>- เป้าหมายสามารถพิจารณาเพิ่มเติมได้ตามความเหมาะสม<br/>- ไม่พิจารณา ตมช. และ บนจ. เนื่องจากเป็นสำนักงานเช่า</p></div> <div data-bbox="271 702 694 1102"><p>- รายงานสรุปผลการตรวจประเมินภายในหน่วยงาน<br/>แจ้งให้ ฝอภ.(ก3) และ ฝกต.</p></div> | <div data-bbox="694 68 904 702"><p>เม.ย.- ก.ย.2566</p></div> <div data-bbox="694 702 904 1102"><p>ต.ค. 2566</p></div> |  |  | <div data-bbox="1834 68 1989 702"><p>คณะทำงานฯ(Internal Audit)</p></div> <div data-bbox="1834 702 1989 1102"><p>คณะทำงานฯ(Internal Audit)</p></div> | <div data-bbox="1989 68 2119 702"><p>กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง</p></div> <div data-bbox="1989 702 2119 1102"><p>กฟฟ.ที่เกี่ยวข้อง</p></div> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                           |                           |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------|
| <p>แผนงานที่ 2 การยกระดับ</p> | <p>2.3.2 เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์<br/>ราชการสะดวก<br/>(Government Easy Contact Center : GECC)<br/><b>เป้าหมาย</b><br/>- กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ที่ยังไม่เคยสมัคร<br/>หรือไม่เคยผ่านการรับรองฯ<br/>จะต้องสมัคร และผ่านการรับรองมาตรฐานฯ<br/>ภายในปี 2565-2567<br/>1.) กฟฟ.ชั้น 1-3 ที่เคยได้รับการรับรองฯ ให้<br/>สมัครต่ออายุในปี 2566<br/>จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ (กจ., ดบ. และ พทท.)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p>ม.ค.- ก.ย.2566</p> | <p>- กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ที่ยังไม่เคยสมัคร หรือไม่เคยผ่านการ<br/>รับรอง ฯ<br/>เป้าหมาย 5 แห่ง ผ่านการคัดกรองใบสมัคร.....แห่ง ผ่านการรับรอง<br/>..... แห่ง คิดเป็นร้อยละ...<br/>- กฟฟ.ชั้น 1-3 ที่เคยได้รับการรับรองฯ จาก สปน. ให้สมัครต่ออายุ<br/>ในปี 2566<br/>เป้าหมาย 3 แห่ง ผ่านการคัดกรองใบสมัคร.....แห่ง ผ่านการรับรอง<br/>..... แห่ง คิดเป็นร้อยละ...<br/>- กฟฟ. ที่สมัครขอรับรองฯ ทั้งกรณีสมัครใหม่และต่ออายุในปี 2566<br/>เป้าหมาย 8 แห่ง ผ่านการคัดกรองใบสมัคร.....แห่ง ผ่านการรับรอง<br/>..... แห่ง คิดเป็นร้อยละ...</p> | <p>- กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ที่ยังไม่เคยสมัคร<br/>หรือไม่เคยผ่านการรับรอง ฯ<br/>เป้าหมาย 5 แห่ง ผ่านการคัดกรองใบ<br/>สมัคร.....แห่ง ผ่านการรับรอง ..... แห่ง คิด<br/>เป็นร้อยละ...<br/>- กฟฟ.ชั้น 1-3 ที่เคยได้รับการรับรองฯ จาก<br/>สปน. ให้สมัครต่ออายุในปี 2566<br/>เป้าหมาย 3 แห่ง ผ่านการคัดกรองใบ<br/>สมัคร.....แห่ง ผ่านการรับรอง ..... แห่ง คิด<br/>เป็นร้อยละ...<br/>- กฟฟ. ที่สมัครขอรับรองฯ ทั้งกรณีสมัคร<br/>ใหม่และต่ออายุในปี 2566<br/>เป้าหมาย 8 แห่ง ผ่านการคัดกรองใบ<br/>สมัคร.....แห่ง ผ่านการรับรอง ..... แห่ง คิด<br/>เป็นร้อยละ...</p> | <p>ทำงานGECC ของ ก</p>                    | <p>กจ., ดบ.,<br/>พทท.</p> |
|                               | <p>2.) กฟฟ. ที่สมัครขอรับรองฯ ทั้งกรณีสมัครใหม่<br/>และต่ออายุในปี 2566<br/>จะต้องผ่านการคัดกรองใบสมัคร ร้อยละ 100<br/>และได้รับการรับรองจาก สปน.<br/>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 จำนวน 5 แห่ง ได้แก่<br/>(ดตม., ดจ., นนช., ลญ., และ ทคก.)<br/><b>หมายเหตุ</b><br/>1. จัดส่งใบสมัครผ่านระบบออนไลน์ภายใน 1<br/>ม.ค.- 28 ก.พ.2566 (เวลา 16.30น.)<br/>2. สปน. ตรวจคัดกรองใบสมัคร ภายในเดือน<br/>มี.ค.2566<br/>3. สปน. ตรวจประเมินในพื้นที่ ภายในเดือน เม.ย.<br/>- ส.ค.2566<br/>4. สปน. ประกาศผลพร้อมมอบโล่และตรา GECC<br/>ภายใน ก.ย.2566<br/>สำหรับ กฟส., กฟย. ให้ กฟช. พิจารณา<br/>ความพร้อมในการสมัครขอการรับรอง<br/>ได้ตามความเหมาะสม เช่น สำนักงานเช่า, อยู่<br/>ระหว่างก่อสร้างสำนักงาน เป็นต้น</p> | <p>ม.ค.- ก.ย.2566</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>คณะทำงานGECC ของ ก</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <p>ดตม., ดจ.,<br/>นนช., ลญ.,<br/>ทคก.</p> |                           |

|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                               |                      |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------------|
| <p>แผนงานที่ 3 การปรับปรุง</p> | <p>3.1 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าและ</p> <p>วิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้</p> <p>3.1.1 การติดตามข้อมูลป้อนกลับ โดยประเมินผลจากการสำรวจความพึงพอใจลูกค้า ภายหลังการให้บริการ 15 วัน ผ่าน SMS ประเภทบริการ 3 ประเภท ดังนี้</p> <p>(1) งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ (ไม่รวมหมู่บ้านจัดสรร และ คอนโดมิเนียมที่เจ้าของโครงการเป็นผู้ดำเนินการมาขอใช้ไฟ)</p> <p>จำนวน 200 ราย/ไตรมาส/เขต</p> <p>(2) งานขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์</p> <p>จำนวน 20 ราย/ไตรมาส/เขต</p> <p>(3) งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย</p> <p>จำนวน 10 ราย/ไตรมาส/เขต</p> <p><b>เป้าหมาย</b></p> <p>- ลดส่วนการคงประจิมเพียงเกินจำนวนลูกค้า</p> <p>3.1.2 การรวบรวมเสียงของลูกค้าจากช่องทาง 4 กลุ่ม (กลุ่มดิจิทัล, กลุ่มกายภาพ, กลุ่มการสำรวจ และกลุ่มอื่น ๆ)</p> <p><b>เป้าหมาย</b></p> <p>- กฟฟ. บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญหรือจัดการไม่ได้ลงในระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง</p> <p>- กบล. รวบรวมเสียงของลูกค้า* จากระบบ PEA VOC System และจัดส่งให้ ผอ.ก.3 ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส</p> | <p>ม.ค.- ธ.ค.2566</p> | <p>- ข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญหรือจัดการไม่ได้ ลงระบบ... 123....ครั้ง</p> <p>- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 974/2566 ลว. 3 เม.ย. 2566</p> <p><b>** หมายเหตุ ู้ปัจจุบัน กสล. ได้นำช่องทางการบันทึกเสียงของลูกค้าในส่วนความต้องการความคาดหวังออกจากระบบ PEA-VOC System ทำให้ไม่สามารถลงข้อมูลเสียงตรงนี้ได้ โดยเสียงความต้องการความคาดหวัง ระบบฯ จะวิเคราะห์เสียงที่ลูกค้าแจ้งแปลงออกมาเป็นเสียงความต้องการ ความคาดหวังเอง **</b></p> | <p>กบล.,กรท.,กฟฟ.1-3,กฟส.</p> | <p>กฟฟ.1-3, กฟส.</p> |
|                                | <p>3.1.2 การรวบรวมเสียงของลูกค้าจากช่องทาง 4 กลุ่ม (กลุ่มดิจิทัล, กลุ่มกายภาพ, กลุ่มการสำรวจ และกลุ่มอื่น ๆ)</p> <p><b>เป้าหมาย</b></p> <p>- กฟฟ. บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญหรือจัดการไม่ได้ลงในระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง</p> <p>- กบล. รวบรวมเสียงของลูกค้า* จากระบบ PEA VOC System และจัดส่งให้ ผอ.ก.3 ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <p>ม.ค.- ธ.ค.2566</p> | <p>- ข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญหรือจัดการไม่ได้ ลงระบบ... 123....ครั้ง</p> <p>- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 974/2566 ลว. 3 เม.ย. 2566</p> <p><b>** หมายเหตุ ู้ปัจจุบัน กสล. ได้นำช่องทางการบันทึกเสียงของลูกค้าในส่วนความต้องการความคาดหวังออกจากระบบ PEA-VOC System ทำให้ไม่สามารถลงข้อมูลเสียงตรงนี้ได้ โดยเสียงความต้องการความคาดหวัง ระบบฯ จะวิเคราะห์เสียงที่ลูกค้าแจ้งแปลงออกมาเป็นเสียงความต้องการ ความคาดหวังเอง **</b></p> | <p>กบล.,กฟฟ.1-3,กฟส.</p>      | <p>กฟฟ.1-3, กฟส.</p> |

|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |      |      |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|
|                                     | <p>3.2 จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในนิคมอุตสาหกรรม, พื้นที่อุตสาหกรรม, เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกลุ่ม New S-Curve และกลุ่ม EEC</p> <p>โดยดำเนินการตรวจวัด และวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้าในสถานีไฟฟ้าที่ตั้งอยู่ในนิคมอุตสาหกรรม มีการกำหนดแผนและปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมจัดทำรายงานเพื่อรองรับความต้องการให้กับลูกค้า</p> <p><b>เป้าหมาย</b> กฟภ.3 จำนวน 2 สถานี ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร และนิคมอุตสาหกรรมสินสาคร</p> | ม.ค.- ธ.ค.2566 | <p>- เป้าหมาย .....2.....แห่ง</p> <p>- ผล .....2*.....แห่ง</p> <p>ดังนี้.....กฟภ.3 ดำเนินการเข้าติดตั้งเครื่องวัดคุณภาพไฟฟ้าสถานี่ไฟฟ้าที่ตั้งอยู่ในนิคม ประกอบด้วย นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร และนิคมอุตสาหกรรมสินสาคร เสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว อยู่ระหว่างวิเคราะห์สรุปจัดทำรายงาน.....</p> <p>- คิดเป็นร้อยละ.....</p> <p>ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(วฟ.) 628/2566 ลว.2 มี.ค.2566</p> <p>***ผลธ : ในทางปฏิบัติ ทาง กบล วฟ ได้ดำเนินการเข้าพบเป็นที่เรียบร้อยแล้ว และคาดว่าจะดำเนินการจัดส่งรายงานได้ทันภายในไตรมาส 2 ได้</p> | <p>- เป้าหมาย .....2.....แห่ง</p> <p>- ผล .....2*.....แห่ง</p> <p>ดังนี้.....กฟภ.3 ดำเนินการเข้าติดตั้งเครื่องวัดคุณภาพไฟฟ้าสถานี่ไฟฟ้าที่ตั้งอยู่ในนิคม ประกอบด้วย นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร และนิคมอุตสาหกรรมสินสาคร เสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว อยู่ระหว่างวิเคราะห์สรุปจัดทำรายงาน.....</p> <p>- คิดเป็นร้อยละ.....</p> <p>ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(วฟ.) 628/2566 ลว.2 มี.ค.2566</p> <p>***ผลธ : ในทางปฏิบัติ ทาง กบล วฟ ได้ดำเนินการเข้าพบเป็นที่เรียบร้อยแล้ว และคาดว่าจะดำเนินการจัดส่งรายงานได้ทันภายในไตรมาส 2 ได้</p> | กบล. | กบล. |
| <p><b>แผนงานที่ 4 พัฒนาการใ</b></p> | <p>4.1 การจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |      |      |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                       |                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                 |                  |                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------------|
| <p>4.1.1 ฐานข้อมูลลูกค้า High Value เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลง<b>เฉพาะราย</b></p> <p><b>เป้าหมาย</b> จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ฐานข้อมูลลูกค้า High Value มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จากปี 2564-2565 และ</li> <li>ที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง</li> <li>- ฐานข้อมูลลูกค้า High Value ที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง</li> </ul> | <p>ม.ค.- ก.พ.2566</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า High Value ครบถ้วนตามเป้าหมาย</li> <li>- ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)-594 ลว. 27 ก.พ. 2566</li> </ul>                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า High Value ครบถ้วนตามเป้าหมาย</li> <li>- ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)-594 ลว. 27 ก.พ. 2566</li> </ul>                           | <p>กบล.,กชข.</p> | <p>กฟฟ.1-3, กฟส.</p> |
| <p>4.1.2 ฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา</p> <p>เป้าหมาย จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้</p> <p>- ฐานข้อมูลลูกค้าที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา ปี 2564-2565</p>                                                                                                                                                                                                                                                                    | <p>ม.ค.- ก.พ.2566</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา ครบถ้วนตามเป้าหมาย</li> <li>- ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)-594 ลว. 27 ก.พ. 2566</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา ครบถ้วนตามเป้าหมาย</li> <li>- ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)-594 ลว. 27 ก.พ. 2566</li> </ul> | <p>กบล.กชข.</p>  | <p>กฟฟ.1-3, กฟส.</p> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                       |                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                              |             |                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------|
| <p>- ฐานข้อมูลลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA</p>                                                                                                                                                                                                                             |                       |                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                              |             |                      |
| <p>4.2 การใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง</p>                                                                                                                                                                                                                                       |                       |                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                              |             |                      |
| <p>4.2.1 การดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย<br/>โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า High Value เป้าหมาย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา</li> <li>- รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส</li> </ul> <p>*หมายเหตุ : ฐานข้อมูลลูกค้า ตามกิจกรรมข้อ 4.1.1</p> | <p>ม.ค.- ธ.ค.2566</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้า High Value พร้อมใบเสนอราคา เป้าหมาย 188 ราย ดำเนินการได้ 188 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.00</li> <li>- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)-973/66 ลว. 3 เม.ย. 2566</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้า High Value พร้อมใบเสนอราคา เป้าหมาย 188 ราย ดำเนินการได้ 188 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.00</li> <li>- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)-973/66 ลว. 3 เม.ย. 2566</li> </ul> | <p>กบล.</p> | <p>กฟฟ.1-3, กฟส.</p> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |             |                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------|
| <p>4.2.2 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมุ่งเน้นลูกค้า 2 กลุ่ม ดังนี้</p> <p>(1) ลูกค้ารายเดิม (ที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา) ทุกสาย</p> <p>(2) ลูกค้ารายใหม่ (ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA) ร้อยละ 20</p> <p><b>เป้าหมาย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคาตามฐานข้อมูลลูกค้า</li> <li>- รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส</li> </ul> <p><b>*หมายเหตุ :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 4.1.2</li> <li>- กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. สามารถดำเนินการปรับแผนการเข้าพบลูกค้าได้ตามความเหมาะสม</li> </ul> | <p>ม.ค.- ธ.ค.2566</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา เป้าหมาย 887 ราย ดำเนินการได้ 887 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.00</li> <li>- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)-973/66 ลว. 3 เม.ย. 2566</li> </ul>                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา เป้าหมาย 887 ราย ดำเนินการได้ 887 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.00</li> <li>- รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)-973/66 ลว. 3 เม.ย. 2566</li> </ul>                                                                                                                                                         | <p>กบล.</p> | <p>กฟฟ.1-3, กฟส.</p> |
| <p>4.3 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียน มาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน</p> <p><b>เป้าหมาย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. รายงานแผน และผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน และแจ้งให้ กบล. ทราบภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส</li> <li>- กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลในภาพรวมของ กฟก.3 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส</li> </ul>                                                                                                                                                                               | <p>ม.ค.- ธ.ค.2566</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- จำนวน กฟฟ.ชั้น1-3 ที่รายงานแผนและผลการตอบสนองเสียงของลูกค้า จำนวน.....แห่ง</li> <li>- จำนวน กฟส. ที่รายงานแผนและผลการตอบสนองเสียงของลูกค้า จำนวน.....แห่ง</li> <li>- กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ตามหนังสือเลขที่.....</li> </ul> <p><b>** หมายเหตุ รอสายงานภาค 3 สรุปสารสนเทศจากเสียงของลูกค้าเพื่อนำมารายงานแผนปรับปรุงฯ ของ กฟก.3 **</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- จำนวน กฟฟ.ชั้น1-3 ที่รายงานแผนและผลการตอบสนองเสียงของลูกค้า จำนวน.....แห่ง</li> <li>- จำนวน กฟส. ที่รายงานแผนและผลการตอบสนองเสียงของลูกค้า จำนวน.....แห่ง</li> <li>- กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ตามหนังสือเลขที่.....</li> </ul> <p><b>** หมายเหตุ รอสายงานภาค 3 สรุปสารสนเทศจากเสียงของลูกค้าเพื่อนำมารายงานแผนปรับปรุงฯ ของ กฟก.3 **</b></p> | <p>กบล.</p> | <p>กฟฟ.1-3, กฟส.</p> |

|                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                  |             |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|
|                                       | <p>4.4 จัดทำแผนการนำเสนอการขายงานธุรกิจ<br/>เกี่ยวเนื่อง ลูกค้านำใหม่ การซื้อต่อยอด<br/>(Up selling) และการซื้อต่อเนื่อง (Cross selling)<br/>แก่ลูกค้ารายสำคัญ</p> <p>จากการดำเนินการตามกระบวนการบริหารจัดการ<br/>ความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ</p> <p><b>เป้าหมาย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กบล.(ก3) จัดทำแผนการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง<br/>ของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ</li> <li>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 40 ของจำนวนลูกค้ารายสำคัญ<br/>หรือไม่น้อยกว่า 120 ราย</li> <li>ต่อ กฟช. ภายใน 1 เดือน หลังสิ้นไตรมาสที่ 1</li> <li>- กบล.(ก3) จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์นำเสนองาน<br/>ธุรกิจเสริมต่างๆ ของ กฟผ.</li> <li>ผ่านการประชาสัมพันธ์ออนไลน์ หรือ การเยี่ยมเยียน<br/>ประชุมผู้ใช้ไฟรายใหญ่</li> <li>- กฟฟ.ชั้น 1-3 เข้าพบลูกค้ารายสำคัญตาม<br/>เป้าหมายที่ กบล.(ก3) กำหนด และลูกค้า<br/>ใช้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของ<br/>จำนวนลูกค้ารายสำคัญ</li> </ul> <p>หมายเหตุ ลูกค้ารายสำคัญที่ใช้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง</p> | ม.ค.- ธ.ค.2566 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- จำนวน กฟฟ.ชั้น1-3 ที่รายงานแผนและผลการตอบสนองเสียงของ<br/>ลูกค้า จำนวน.....แห่ง</li> <li>- จำนวน กฟส. ที่รายงานแผนและผลการตอบสนองเสียงของลูกค้า<br/>จำนวน.....แห่ง</li> <li>- กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ตามหนังสือเลขที่<br/>.....</li> </ul> <p><b>** หมายเหตุ รอสายงานภาค 3 สรุปสารสนเทศจากเสียงของ<br/>ลูกค้าเพื่อนำมารายงานแผนปรับปรุงฯ ของ กฟผ.3 **</b></p>                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- จำนวน กฟฟ.ชั้น1-3 ที่รายงานแผนและผล<br/>การตอบสนองเสียงของลูกค้า จำนวน.....<br/>แห่ง</li> <li>- จำนวน กฟส. ที่รายงานแผนและผลการ<br/>ตอบสนองเสียงของลูกค้า จำนวน.....แห่ง</li> <li>- กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ตาม<br/>หนังสือเลขที่.....</li> </ul> <p><b>** หมายเหตุ รอสายงานภาค 3 สรุปสาระ<br/>สนเทศจากเสียงของลูกค้าเพื่อนำมารายงาน<br/>แผนปรับปรุงฯ ของ กฟผ.3 **</b></p>                                                 | กบล.(ก3),กฟฟ.1-3 | กฟฟ.1-3     |
| <p><b>แผนงานที่ 5 การเพิ่มประ</b></p> | <p>5.1 การบริหารจัดการซื้อเครื่องเรียนเป็นไปอย่างมี<br/>ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพเพื่อ<br/>ยกระดับการให้บริการที่ดีของ กฟผ. ลดความไม่พึง<br/>พอใจและเพิ่มความพึงพอใจของ<br/>ลูกค้า ดังนี้</p> <p><b>เป้าหมาย</b> จัดทำรายงานสรุปซื้อเครื่องเรียนทุกเดือน<br/><b>*หมายเหตุ :</b> ไม่รวมซื้อเครื่องเรียนประเภททุจริตร<br/>ประพุดติมิชอบ</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ม.ค.- ธ.ค.2566 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- รายงานสรุปเสียงของลูกค้า<br/>สถานะเดือน ม.ค. 2566<br/>ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 490/2566 ลว. 16<br/>ก.พ. 2566</li> <li>สถานะเดือน ม.ค.- ก.พ. 2566<br/>ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 720/2566 ลว. 9<br/>มี.ค. 2566</li> <li>- รายงานสรุปเสียงของลูกค้า<br/>สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2566<br/>ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 974/2566 ลว. 3<br/>เม.ย. 2566</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- รายงานสรุปเสียงของลูกค้า<br/>สถานะเดือน ม.ค. 2566<br/>ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.<br/>(ลส) 490/2566 ลว. 16 ก.พ. 2566</li> <li>สถานะเดือน ม.ค.- ก.พ. 2566<br/>ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.<br/>(ลส) 720/2566 ลว. 9 มี.ค. 2566</li> <li>- รายงานสรุปเสียงของลูกค้า<br/>สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2566<br/>ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.<br/>(ลส) 974/2566 ลว. 3 เม.ย. 2566</li> </ul> | กบล.กฟฟ.ทุกแห่ง  | กฟฟ.ทุกแห่ง |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>5.1.1 การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้</p> <p>(ก) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) โดยรวม</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วันทำการ (ร้อยละ100)</li> <li>- ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ100)</li> <li>- ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 15 วัน (ร้อยละ90)</li> <li>- ข้อร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน (IA/IR chat) ภายใน 24 ชั่วโมง (ร้อยละ100)</li> </ul> | <p>ม.ค.- ธ.ค.2566</p> | <p>- รายงานสรุปเสียงของลูกค้า</p> <p>สถานะเดือน ม.ค. 2566</p> <p>ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 490/2566 ลว. 16 ก.พ. 2566</p> <p>สถานะเดือน ม.ค.- ก.พ. 2566</p> <p>ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 720/2566 ลว. 9 มี.ค. 2566</p> <p>- รายงานสรุปเสียงของลูกค้า</p> <p>สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2566</p> <p>ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 974/2566 ลว. 3 เม.ย. 2566</p> | <p>- รายงานสรุปเสียงของลูกค้า</p> <p>สถานะเดือน ม.ค. 2566</p> <p>ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 490/2566 ลว. 16 ก.พ. 2566</p> <p>สถานะเดือน ม.ค.- ก.พ. 2566</p> <p>ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 720/2566 ลว. 9 มี.ค. 2566</p> <p>- รายงานสรุปเสียงของลูกค้า</p> <p>สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2566</p> <p>ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 974/2566 ลว. 3 เม.ย. 2566</p> |
| <p>(ข) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) กลุ่มบริการทั่วไป</p> <p>(คุณภาพไฟฟ้า+การให้บริการ+อื่น ๆ)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การปิดข้อร้องเรียน ภายใน 20 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                   | <p>ม.ค.- ธ.ค.2566</p> | <p>- รายงานสรุปเสียงของลูกค้า</p> <p>สถานะเดือน ม.ค. 2566</p> <p>ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 490/2566 ลว. 16 ก.พ. 2566</p> <p>สถานะเดือน ม.ค.- ก.พ. 2566</p> <p>ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 720/2566 ลว. 9 มี.ค. 2566</p> <p>- รายงานสรุปเสียงของลูกค้า</p> <p>สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2566</p> <p>ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 974/2566 ลว. 3 เม.ย. 2566</p> | <p>- รายงานสรุปเสียงของลูกค้า</p> <p>สถานะเดือน ม.ค. 2566</p> <p>ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 490/2566 ลว. 16 ก.พ. 2566</p> <p>สถานะเดือน ม.ค.- ก.พ. 2566</p> <p>ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 720/2566 ลว. 9 มี.ค. 2566</p> <p>- รายงานสรุปเสียงของลูกค้า</p> <p>สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2566</p> <p>ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 974/2566 ลว. 3 เม.ย. 2566</p> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| <p>(ค) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) กลุ่มที่ต้องเร่งรัดแก้ไข</p> <p>(พฤติกรรมพนักงาน+การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า+การถูกงดจ่ายไฟฟ้า)</p> <p>- การปิดข้อร้องเรียน ภายใน 10 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80)</p>                                                                                                                    | <p>ม.ค.- ธ.ค.2566</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |  |
| <p>(ง) ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข</p> <p>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วัน (ร้อยละ 100)</p> <p><b>เป้าหมาย</b></p> <p>ดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามค่าเป้าหมายและจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกไตรมาส</p> <p>*หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติดมิชอบ</p> | <p>ม.ค.- ธ.ค.2566</p> | <p>- รายงานสรุปเสียงของลูกค้า<br/>สถานะเดือน ม.ค. 2566<br/>ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 490/2566 ลว. 16 ก.พ. 2566</p> <p>สถานะเดือน ม.ค.- ก.พ. 2566<br/>ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 720/2566 ลว. 9 มี.ค. 2566</p> <p>- รายงานสรุปเสียงของลูกค้า<br/>สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2566<br/>ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 974/2566 ลว. 3 เม.ย. 2566</p> | <p>- รายงานสรุปเสียงของลูกค้า<br/>สถานะเดือน ม.ค. 2566<br/>ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 490/2566 ลว. 16 ก.พ. 2566</p> <p>สถานะเดือน ม.ค.- ก.พ. 2566<br/>ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 720/2566 ลว. 9 มี.ค. 2566</p> <p>- รายงานสรุปเสียงของลูกค้า<br/>สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2566<br/>ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 974/2566 ลว. 3 เม.ย. 2566</p> |  |  |

|                                                                                                                                                                |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                        |                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|--------------------|
| <p>5.1.2 การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้</p> <p>(ก) จำนวนข้อร้องเรียนโดยรวม ลดลงร้อยละ 10 จากข้อร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน</p> | <p>ม.ค.- ธ.ค.2566</p> | <p>- รายงานสรุปเสียงของลูกค้า<br/>สถานะเดือน ม.ค. 2566<br/>ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 490/2566 ลว. 16 ก.พ. 2566</p> <p>สถานะเดือน ม.ค.- ก.พ. 2566<br/>ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 720/2566 ลว. 9 มี.ค. 2566</p> <p>- รายงานสรุปเสียงของลูกค้า<br/>สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2566<br/>ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 974/2566 ลว. 3 เม.ย. 2566</p> | <p>- รายงานสรุปเสียงของลูกค้า<br/>สถานะเดือน ม.ค. 2566<br/>ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 490/2566 ลว. 16 ก.พ. 2566</p> <p>สถานะเดือน ม.ค.- ก.พ. 2566<br/>ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 720/2566 ลว. 9 มี.ค. 2566</p> <p>- รายงานสรุปเสียงของลูกค้า<br/>สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2566<br/>ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 974/2566 ลว. 3 เม.ย. 2566</p> | <p>กบล.กฟฟ.ทุกแห่ง</p> | <p>กฟฟ.ทุกแห่ง</p> |
| <p>(ข) จำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงานให้รักษาระดับจำนวนข้อร้องเรียนไม่ให้เกินผลที่เกิดขึ้นจริงในปี 2565</p>                                            | <p>ม.ค.- ธ.ค.2566</p> | <p>- รายงานสรุปเสียงของลูกค้า<br/>สถานะเดือน ม.ค. 2566<br/>ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 490/2566 ลว. 16 ก.พ. 2566</p> <p>สถานะเดือน ม.ค.- ก.พ. 2566<br/>ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 720/2566 ลว. 9 มี.ค. 2566</p> <p>- รายงานสรุปเสียงของลูกค้า<br/>สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2566<br/>ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 974/2566 ลว. 3 เม.ย. 2566</p> | <p>- รายงานสรุปเสียงของลูกค้า<br/>สถานะเดือน ม.ค. 2566<br/>ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 490/2566 ลว. 16 ก.พ. 2566</p> <p>สถานะเดือน ม.ค.- ก.พ. 2566<br/>ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 720/2566 ลว. 9 มี.ค. 2566</p> <p>- รายงานสรุปเสียงของลูกค้า<br/>สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2566<br/>ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 974/2566 ลว. 3 เม.ย. 2566</p> |                        |                    |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                            |                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------|
| <p>(ค) จำนวนข้อร้องเรียน/ร้องขอ เรื่องไม่มีไฟฟ้าใช้<br/>ลดลงร้อยละ 50<br/>จากข้อร้องเรียน/ร้องขอ ในช่วงเวลาเดียวกันของปี<br/>2564</p> <p><b>เป้าหมาย</b> ดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้<br/>เป็นไปตามเป้าหมายและจัดทำรายงาน<br/>สรุปข้อร้องเรียนทุกไตรมาส<br/>หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริต<br/>ประพฤติมิชอบ</p> | <p>ม.ค.- ธ.ค.2566</p>  | <p>- รายงานสรุปเสียงของลูกค้า<br/>สถานะเดือน ม.ค. 2566<br/>ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 490/2566 ลว. 16<br/>ก.พ. 2566</p> <p>สถานะเดือน ม.ค.- ก.พ. 2566<br/>ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 720/2566 ลว. 9<br/>มี.ค. 2566</p> <p>- รายงานสรุปเสียงของลูกค้า<br/>สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2566<br/>ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 974/2566 ลว. 3<br/>เม.ย. 2566</p> | <p>- รายงานสรุปเสียงของลูกค้า<br/>สถานะเดือน ม.ค. 2566<br/>ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.<br/>(ลส) 490/2566 ลว. 16 ก.พ. 2566</p> <p>สถานะเดือน ม.ค.- ก.พ. 2566<br/>ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.<br/>(ลส) 720/2566 ลว. 9 มี.ค. 2566</p> <p>- รายงานสรุปเสียงของลูกค้า<br/>สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2566<br/>ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.<br/>(ลส) 974/2566 ลว. 3 เม.ย. 2566</p> |                            |                      |
| <p>5.2 การจัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงาน<br/>เชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า</p> <p><b>เป้าหมาย</b></p>                                                                                                                                                                                                                       | <p>ม.ค.- ธ.ค.2566</p>  | <p>- จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน ข้อร้องเรียน<br/>ของลูกค้า ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)- 859 ลว. 22 มี.ค. 2566</p> <p>- สรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่.....</p>                                                                                                                                                                                                                                    | <p>- จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงาน<br/>เชิงป้องกัน ข้อร้องเรียนของลูกค้า ตามหนังสือ<br/>เลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)- 859 ลว. 22 มี.ค. 2566</p> <p>- สรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่<br/>.....</p>                                                                                                                                                                                                                             | <p>ม.ค.(ก3),กพพ.1-3,กพ</p> | <p>กพพ.1-3, กพส.</p> |
| <p>- กพพ.ชั้น 1-3 และ กพส. จัดทำแผนงานหรือ<br/>แนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน<br/>ข้อร้องเรียนของลูกค้า และสรุปรายงานผลจัดส่ง<br/>กบล. ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส</p>                                                                                                                                                              | <p>ม.ค.- มี.ค.2566</p> | <p>- จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน ข้อร้องเรียน<br/>ของลูกค้า ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)- 859 ลว. 22 มี.ค. 2566</p>                                                                                                                                                                                                                                                                               | <p>- จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงาน<br/>เชิงป้องกัน ข้อร้องเรียนของลูกค้า ตามหนังสือ<br/>เลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)- 859 ลว. 22 มี.ค. 2566</p>                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p>ม.ค.(ก3),กพพ.1-3,กพ</p> | <p>กพพ.1-3</p>       |

|                                                                                                                                                                         |                        |                                            |                                            |                            |                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------|----------------------------|---------------------------------|
| <p>- กบล.(ก3) วิเคราะห์ปัญหาข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน ข้อร้องเรียนของลูกค้า และจัดส่ง ผลพ. ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส</p> | <p>เม.ย.- ธ.ค.2566</p> | <p>- สรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่.....</p> | <p>- สรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่.....</p> | <p>กบล.(ก3),กพฟ.1-3,กพ</p> | <p>กพฟ.1-3</p>                  |
|                                                                                                                                                                         |                        |                                            |                                            |                            | <p>กิจกรรมที่ผ่าน</p>           |
|                                                                                                                                                                         |                        |                                            |                                            |                            | <p>กิจกรรมที่ประเมินทั้งหมด</p> |

กฟผ.3  
รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2565) ประจำปีงบประมาณ ...1..../2566  
ด้าน ลูกค้า

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปี 2566

| แผนงาน / โครงการ / งาน  | แผนปฏิบัติ                                                                                                                               | ช่วงเวลา  | ผลการดำเนินงาน                                                                                                                                                              | ผลดำเนินงานสะสม                                                                       | ผู้รับผิดชอบ<br>รายงานผล | หน่วยงานที่<br>ถูกประเมิน     |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------|
|                         |                                                                                                                                          |           | ไตรมาสที่ 2/2565                                                                                                                                                            | ไตรมาสที่ 1-4/2565                                                                    |                          |                               |
| SCM3                    |                                                                                                                                          |           | สถานะเดือน<br>ม.ค. - มี.ค. 2566                                                                                                                                             | สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2566                                                           |                          |                               |
| แผนงานที่ 1 แผนงานสร้าง | 1.1. ทบทวนรายชื่อลูกค้ารายสำคัญ และแผนตามกระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) ให้สอดคล้องตามคำเป้าหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลลูกค้า |           | - ทบทวนและขออนุมัติรายชื่อลูกค้ารายสำคัญ ภายในเดือน ม.ค. 66 ตามหนังสือเลขที่ ....<br>- จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าฯ ในระบบ CRM Plus แล้ว เมื่อวันที่.....<br>- ตามหนังสือเลขที่... |                                                                                       |                          |                               |
|                         | <u>เป้าหมาย</u><br>- 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<br>(รวม กฟฟ.ในสังกัด) |
|                         | - 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 |                          |                               |

[illegible]

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                 |            |            |            |              |            |                  |           |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                     |                                   |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------|------------|------------|--------------|------------|------------------|-----------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------------------|
|                  | <p>2.2 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ</p> <p>(Relation Building Activity : RBA)</p> <p><b>เป้าหมาย</b> การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้</p> <table><tr><td>กลุ่ม Strategic</td><td>ร้อยละ 100</td></tr><tr><td>กลุ่ม Star</td><td>ร้อยละ 100</td></tr><tr><td>กลุ่ม Status</td><td>ร้อยละ 100</td></tr><tr><td>กลุ่ม Streamline</td><td>ร้อยละ 40</td></tr></table> | กลุ่ม Strategic | ร้อยละ 100 | กลุ่ม Star | ร้อยละ 100 | กลุ่ม Status | ร้อยละ 100 | กลุ่ม Streamline | ร้อยละ 40 | <p>ม.ค.- ธ.ค.2566</p> | <p>การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้าจำนวน 4 กลุ่ม ดังนี้</p> <p>1) กลุ่ม Strategic เป้าหมาย 32 ราย ผล 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 100</p> <p>2) กลุ่ม Star เป้าหมาย 2 ราย ผล 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 100</p> <p>3) กลุ่ม Status เป้าหมาย 265 ราย ผล 265 ราย คิดเป็นร้อยละ 100</p> <p>4) กลุ่ม Streamline เป้าหมาย 22 ราย ผล 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 100</p> | <p>การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้าจำนวน 4 กลุ่ม ดังนี้</p> <p>1) กลุ่ม Strategic เป้าหมาย 32 ราย ผล 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 100</p> <p>2) กลุ่ม Star เป้าหมาย 2 ราย ผล 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 100</p> <p>3) กลุ่ม Status เป้าหมาย 265 ราย ผล 265 ราย คิดเป็นร้อยละ 100</p> <p>4) กลุ่ม Streamline เป้าหมาย 22 ราย ผล 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 100</p> | <p>กบล.,กฟฟ.1-3</p> | <p>กฟฟ.1-3 (รวม กฟฟ.ในสังกัด)</p> |
| กลุ่ม Strategic  | ร้อยละ 100                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                 |            |            |            |              |            |                  |           |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                     |                                   |
| กลุ่ม Star       | ร้อยละ 100                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                 |            |            |            |              |            |                  |           |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                     |                                   |
| กลุ่ม Status     | ร้อยละ 100                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                 |            |            |            |              |            |                  |           |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                     |                                   |
| กลุ่ม Streamline | ร้อยละ 40                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                 |            |            |            |              |            |                  |           |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                     |                                   |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                     |                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------------------|
| <p>2.3 พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication : COM) และบันทึกผลในโปรแกรม CRM Plus</p> <p><b>เป้าหมาย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>: ลูกค้ากลุ่ม Strategic, Star, Status จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/ราย/ไตรมาส</li> <li>: ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/กลุ่ม/เดือน</li> </ul> </li> <li>- การมีส่วนร่วมของลูกค้าในการวางแผนงานที่มีผลกระทบโดยตรงกับลูกค้า เช่น แผนการดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน เป็นต้น</li> <li>: ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง)</li> </ul> <p>*หมายเหตุ : ไปถึงได้ความเหมาะสม</p> | <p>ม.ค.- ธ.ค.2566</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 46 ครั้ง</li> <li>2) ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน 4 ครั้ง</li> <li>3) ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน 396 ครั้ง</li> <li>4) ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 147 ครั้ง/กลุ่ม/เดือน</li> </ol> </li> <li>- ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง)</li> <li>1) ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 46 ครั้ง</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 46 ครั้ง</li> <li>2) ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน 4 ครั้ง</li> <li>3) ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน 396 ครั้ง</li> <li>4) ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 147 ครั้ง/กลุ่ม/เดือน</li> </ol> </li> <li>- ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง)</li> <li>1) ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 46 ครั้ง</li> </ul> | <p>กบล.,กฟฟ.1-3</p> | <p>กฟฟ.1-3 (รวม กฟฟ.ในสังกัด)</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                       |                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                              |                        |                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------|
| <p>3. การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยผู้บริหาร และกำหนดวัตถุประสงค์การเยี่ยมเยียนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมเยียน</p> <p>ในโปรแกรม CRM Plus</p> <p><u>เป้าหมาย</u></p> <p>ผชก.หรือผู้แทน                      จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟข.</p> <p>ผจก.กฟฟ.ชั้น 1                      จำนวน 8 ราย/ไตรมาส/กฟข.</p> <p>ผจก.กฟฟ.ชั้น 2-3                      จำนวน 6 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.</p> <p>ผจก.กฟส.                      จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.</p> <p>*หมายเหตุ : สามารถพิจารณารูปแบบการเยี่ยมเยียนลูกค้าได้ 2 รูปแบบ</p> <p>1. รูปแบบ Onsite</p> <p>2. รูปแบบ Online Meeting ผ่านระบบออนไลน์</p> <p>แพลตฟอร์มต่างๆ</p> | <p>ม.ค.- ธ.ค.2566</p> | <p>ยกเว้นการรายงานผลชั่วคราว เนื่องจากระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ CRM Plus อยู่ระหว่างปรับปรุงระบบ จึงทำให้ข้อมูลไม่ถูกต้องครบถ้วน</p> <p>ตามหนังสือเลขที่ กสธ.(สค)-489/2566 ลว. 2 มิ.ย. 2566</p> | <p>- ผชก. จำนวน 6 ราย</p> <p>- ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 162 ราย</p> <p>- ผจก.กฟส. จำนวน 52 ราย</p> <p>- ผจก.กฟย. จำนวน 10 ราย</p> <p>- ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)- 993 ลว. 31 มี.ค. 66</p> | <p>.(ก3),กฟฟ.1-3,ก</p> | <p>กฟฟ.1-3, กฟส.</p> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------|

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                            |                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------|
| <p>4. จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน</p> <p><b>เป้าหมาย</b> กฟฟ.3 จำนวน 16 กฟฟ.(ยกเว้น บพล.,ดบ.)</p> <p><b>หมายเหตุ :</b> ปรับลดได้ตามความเหมาะสม</p>                                                                                                                                                                                                 | <p>เม.ย.- ธ.ค.2566</p> | <p>- จัดประชุมเมื่อวันที่.....</p> <p>ณ.....</p> <p>- เป้าหมาย .....กฟฟ.</p> <p>- ผล .....กฟฟ.</p> <p>- ตามหนังสือเลขที่.....</p>                                                                                                                                                                     | <p>(แผนจัดประชุมในไตรมาส 3)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>ฟฟ.ที่เข้าหลักเกณฑ์</p> | <p>กฟฟ.ที่เข้าหลักเกณฑ์</p>       |
| <p>5. การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ/มอบของที่ระลึกสำหรับจัดกิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ</p> <p><b>เป้าหมาย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กลุ่ม Strategic ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี</li> <li>- กลุ่ม Star, Status ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม</li> <li>- กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ สำหรับลูกค้า</li> </ul> <p>พิจารณาตามความเหมาะสม</p> | <p>ม.ค.- ธ.ค.2566</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 46 ราย</li> <li>- มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน 4 ราย</li> <li>- มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน 396 ราย</li> <li>- กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ได้แก่.....</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 46 ราย</li> <li>- มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน 4 ราย</li> <li>- มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน 396 ราย</li> <li>- กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ได้แก่.....</li> </ul> | <p>กบส.,กฟฟ.1-3</p>        | <p>กฟฟ.1-3 (รวม กฟฟ.ในสังกัด)</p> |

