

กฟภ.3

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2566) ประจำปีงบประมาณที่ ...1-3..../2566
ด้าน ลูกค้า

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปี 2566

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบรายงานผล	หน่วยงานที่ ถูกประเมิน
			ไตรมาสที่ 3/2566	ไตรมาสที่ 1-3/2566		
	SCM1		สถานะเดือน	สถานะเดือน		
แผนงานที่ 1 แผนงานยก	1.1 กำหนดผู้รับผิดชอบและประสานงานการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยผู้รับผิดชอบและผู้ประสานงานต้องประกอบด้วยผู้แทนครบทุกฝ่ายภายในสายงาน - ผู้บริหารระดับ 8 ขึ้นไป จำนวนอย่างน้อยฝ่ายละ 1 คน - พนักงานระดับ 4-7 จำนวนอย่างน้อยฝ่ายละ 1 คน <u>เป้าหมาย</u> - คณะทำงาน Coreฯ ด้านที่ 4 จัดส่งรายชื่อผู้รับผิดชอบการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามแบบฟอร์ม SM-1 ให้คณะกรรมการฯ ด้านที่ 4 ภายใน 15 ก.พ. 66	ก.พ. 2566	- จัดส่งรายชื่อฯ ตามหนังสือเลขที่.....	- รายงานผลตามหนังสือเลขที่ ก.3กบส.(ลส) 584/2566 ลว. 24 ก.พ. 2566 แจ้งแผนการดำเนินงานตามเกณฑ์ 4.1.1 การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ทบทวนและระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน 20 เม.ย. 2566 - คณะทำงานเกณฑ์ Enablers ตามหนังสือเลขที่ ก.3กบส.(ลส)584/2566 ลว. 24 ก.พ. 2566 แจ้งแผนการดำเนินงานตามเกณฑ์ 4.1.1 การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ทบทวนและระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน 30 เม.ย. 2566	คณะทำงานฯ Coreฯ ด้านที่ 4, ทุกฝ่าย, กอก.(ก3)	ทุกฝ่าย, กอก.(ก3)
	1.2 การระบุและจัดลำดับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามกระบวนการที่รับผิดชอบ - จัดทำข้อมูลสารสนเทศ - ทบทวน/ระบุและจัดลำดับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ทบทวน/ระบุและจัดลำดับประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ทบทวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำหรับใช้ปี 2567) <u>เป้าหมาย</u> - คณะทำงาน Coreฯ ด้านที่ 4 ระบุข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน ตามแบบฟอร์ม SM-2	ม.ค.-เม.ย.2566	- จัดส่งข้อมูลตามแบบฟอร์ม SM-2 ตามหนังสือเลขที่..... - จัดส่งข้อมูลตามแบบฟอร์ม SM-3 ตามหนังสือเลขที่..... - จัดส่งข้อมูลตามแบบฟอร์ม SM-4 ตามหนังสือเลขที่..... - คณะทำงาน Enablers สรุปผลตามหนังสือเลขที่.....	- รายงานผลตามหนังสือเลขที่ ก.3กบส.(ลส) 584/2566 ลว. 24 ก.พ. 2566 แจ้งแผนการดำเนินงานตามเกณฑ์ 4.1.1 การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ทบทวนและระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน 20 เม.ย. 2566 - คณะทำงานเกณฑ์ Enablers ตามหนังสือเลขที่ ก.3กบส.(ลส)584/2566 ลว. 24 ก.พ. 2566 แจ้งแผนการดำเนินงานตามเกณฑ์ 4.1.1 การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ทบทวนและระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน 30 เม.ย. 2566	คณะทำงานฯ Coreฯ ด้านที่ 4, ทุกฝ่าย, กอก.(ก3)	ทุกฝ่าย, กอก.(ก3)

แผนงานที่ 2 แผนงานสร	2.1 จัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2566 มีการกำหนดกิจกรรมตามระดับและรูปแบบในการสร้างความสัมพันธ์ ที่ กฟผ.กำหนด โดยใช้ข้อมูลจากแผนแม่บทด้านการบริหารความยั่งยืน และการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟผ. ปี 2.2 จัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2567 ตามข้อมูลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับการระบุไว้ตามแผนงานที่ 1 ข้อ 1.2 เป้าหมาย - กองที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์กับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี 2567 ตามแบบฟอร์ม SM-7 ภายใน 20 เม.ย. 66	ม.ค.- ธ.ค.2566 ม.ค.-เม.ย. 2566	- ดำเนินการจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์ตามแบบฟอร์ม SM-7 ตามหนังสือเลขที่..... - ดำเนินการตามกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ครบทุกฝ่ายงาน เมื่อวันที่..... รายละเอียด ดังนี้..... - รายงานผลบนระบบ CDC วันที่.... - ดำเนินการจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์ตามแบบฟอร์ม SM-7 ตามหนังสือเลขที่.....	- กำหนดแนวทางฯ ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส)584/2566 ลว. 24 ก.พ. 2566 แจ้งแผนการดำเนินงานตามเกณฑ์ประเมินผล Core Business Enablers ประจำปี 2566 ด้านที่ 4.1 การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - กฟผ.3 รายงานผลการดำเนินงานตามแผนงานสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วน - กำหนดแนวทางฯ ตามอนุมัติ ผวก. ลว.29 ธ.ค. 2565 อนุมัติเกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานCore Business Enablers ประจำปี 2566.4.1.1 การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้มีการระบุและจัดลำดับประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 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 - รายงานผลการดำเนินงานตามแบบฟอร์มตามหนังสือเลขที่ ก.3กบล.(ลส)584/2566 ลว. 24 ก.พ. 2566 แจ้งแผนการดำเนินงานตามเกณฑ์ประเมินผล Core Business Enablers ประจำปี 2566 ให้มีการระบุและจัดลำดับประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใน 30 เม.ย. 2566	ฯCoreฯ ด้านที่ 4และกอง คณะทำงานฯ Coreฯ ด้านที่ 4 และ กองที่เกี่ยวข้อง	กองที่เกี่ยวข้อง ทุกกอง
------------------------------------	--	--	--	---	---	---------------------------------------

แผนงานที่ 3 การจัดทำแผน	3.1 การบันทึกข้อมูลในฐานข้อมูล เพื่อมุ่งเน้น/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile) เป้าหมาย - กองที่เกี่ยวข้อง บันทึกข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile) ตามแบบฟอร์ม SM-8 ภายใน 25 ส.ค. 66	ม.ค.-ส.ค. 2566	- บันทึกข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามแบบฟอร์ม SM-8 เมื่อวันที่.... ตามหนังสือเลขที่.... - คณะทำงาน Enablers สรุปผลตามหนังสือเลขที่.....	- กำหนดแนวทางฯ ตามอนุมัติ ผวก. ลว.29 ธ.ค. 2565 อนุมัติเกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานCore Business Enablers ประจำปี 25664.1.1 การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้มีการระบุและจัดลำดับประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 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 - รายงานผลการดำเนินงานตามแบบฟอร์มตามหนังสือเลขที่ ก.3กบล.(ลส)584/2566 ลว. 24 ก.พ. 2566 แจ้งแผนการดำเนินงานตามเกณฑ์ประเมินผล Core Business Enablers ประจำปี 2566 ให้มีการระบุและจัดลำดับประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใน 30 เม.ย. 2566	คณะทำงานฯ Coreฯ ด้านที่ 4 และ กองที่เกี่ยวข้อง	กองที่เกี่ยวข้อง
						กิจกรรมพัฒนา
						กิจกรรมท

กฟภ.3
รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2565) ประจำปีงบประมาณ ...1-3..../2566
ด้าน ลูกค้า

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปี 2566

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบรายงาน												
			ไตรมาสที่ 3/2566 สถานะเดือน	ไตรมาสที่ 1-3/2566 สถานะเดือน													
แผนงานที่ 1 การพัฒนา	- การให้บริการธุรกิจตามแนวทาง PEA Doing Business (20 วันปฏิทิน) เป้าหมาย กบล. สรุปติดตามผลการดำเนินงานทุกเดือน และจัดทำสรุปรายงานให้ ผกต. และ ผอ.ก(3) ภายใน 15 วันหลังสิ้นเดือน	ม.ค.- ธ.ค.2566	- สรุปติดตามผลการดำเนินงาน ดังนี้ : เดือน มกราคม ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(บธ.) - 561/2566 : เดือน กุมภาพันธ์ ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(บธ.) - 799/2566 : เดือน มีนาคม ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(บธ.) - 966/2566	- สรุปติดตามผลการดำเนินงาน ดังนี้ : เดือน มกราคม ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(บธ.) - 561/2566 : เดือน กุมภาพันธ์ ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(บธ.) - 799/2566 : เดือน มีนาคม ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(บธ.) - 966/2566	กบล.												
แผนงานที่ 2 การยกระดับ	2.1 มาตรฐานด้านการให้บริการ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการขอใช้ไฟฟ้า ไฟฟ้าและยกระดับการให้บริการ ในพื้นที่ปริมณฑล ชนแดนการไฟฟ้านครหลวง ระยะที่ 2 (ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 18 ต.ค. 2565 ที่ ผอ.ก(3) 543/2565) <table><tr><th>มาตรฐานด้านการให้บริการ</th><th>พื้นที่</th><th>ระยะเวลาดำเนินการ</th></tr><tr><td>กรณีไม่ต้องการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติม</td><td>เขตชุมชน (เทศบาล)</td><td>1 วันทำการ</td></tr><tr><td></td><td>นอกเขตชุมชน</td><td>3 วันทำการ</td></tr><tr><td>กรณีต้องการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติมระยะทางไม่เกิน 140 เมตร</td><td>เขตชุมชน</td><td>10 วันทำการ</td></tr></table> เป้าหมาย - กฟพ. ในพื้นที่ จ.นครปฐม และ จ.สมุทรสาคร ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - กบล. สรุปรายงานผล พร้อมจัดส่งสรายงานให้ ผอ.ก(3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	มาตรฐานด้านการให้บริการ	พื้นที่	ระยะเวลาดำเนินการ	กรณีไม่ต้องการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติม	เขตชุมชน (เทศบาล)	1 วันทำการ		นอกเขตชุมชน	3 วันทำการ	กรณีต้องการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติมระยะทางไม่เกิน 140 เมตร	เขตชุมชน	10 วันทำการ	ม.ค.- ธ.ค.2566	- ยกระดับการให้บริการ ในพื้นที่ปริมณฑลชนแดนการไฟฟ้านครหลวง ประกอบด้วย จังหวัดปทุมธานี, จังหวัดฉะเชิงเทรา (เฉพาะพื้นที่ชนแดน), จังหวัดนครปฐม และจังหวัดสมุทรสาคร ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 1) จ.ปทุมธานี ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 2) จ.ฉะเชิงเทรา ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 3) จ.นครปฐม ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ...93.63 (เขตชุมชน) , 99.07 (นอกเขต) , N/A (ไม่มี 140 เมตร) .. 4) จ.สมุทรสาคร ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ...89.74 (เขตชุมชน) , 92.55 (นอกเขต) , N/A (ไม่มี 140 เมตร)...	- ยกระดับการให้บริการ ในพื้นที่ปริมณฑลชนแดนการไฟฟ้านครหลวง ประกอบด้วย จังหวัดปทุมธานี, จังหวัดฉะเชิงเทรา (เฉพาะพื้นที่ชนแดน), จังหวัดนครปฐม และจังหวัดสมุทรสาคร ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 1) จ.ปทุมธานี ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ..... 2) จ.ฉะเชิงเทรา ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ..... 3) จ.นครปฐม ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ....93.63 (เขตชุมชน) , 99.07 (นอกเขต) , N/A (ไม่มี 140 เมตร) .. 4) จ.สมุทรสาคร ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ...89.74 (เขตชุมชน) , 92.55 (นอกเขต) , N/A (ไม่มี 140 เมตร)...	กบล.
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)																

	2.3.1 การรักษามาตรฐาน สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน ศูนย์ราชการสะดวกแล้ว เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check จาก สปน. และตามแผนงานตรวจประเมินภายใน หน่วยงาน (Internal Audit) - กฟฟ. ที่เคยผ่านการรับรองและยังอยู่ในระยะเวลาการรับรองมาตรฐาน GECC - กฟฟ. ที่เคยผ่านการรับรองมาตรฐาน GECC แต่ไม่ได้สมัครรับรองเพื่อต่ออายุ เป้าหมาย - แต่งตั้งคณะทำงานตรวจประเมินภายใน หน่วยงาน (Internal Audit) เพื่อรักษามาตรฐานตามเกณฑ์ GECC ประจำปี กฟช.	ม.ค.- ก.พ.2566	แต่งตั้งคณะทำงานฯ ภายในเดือน ก.พ. ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)- 133 ลว. 13 ม.ค. 2566	แต่งตั้งคณะทำงานฯ ภายในเดือน ก.พ. ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)- 133 ลว. 13 ม.ค. 2566	คณะทำงานฯ (Internal Audit)
	- แต่งตั้งคณะทำงานตรวจประเมินภายใน หน่วยงาน (Internal Audit) - ดำเนินการตรวจประเมินภายในหน่วยงาน (Internal Audit) ตามแผนงานที่กำหนด - รายงานสรุปผลการตรวจประเมินภายในหน่วยงาน แจ้งให้ ผอ.ก.(ภ3) และ ผกต.	ม.ค.- ก.พ.2566 เม.ย.- ก.ย.2566 ต.ค. 2566	แต่งตั้งคณะทำงานฯ ภายในเดือน ก.พ. ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)- 133 ลว. 13 ม.ค. 2566	แต่งตั้งคณะทำงานฯ ภายในเดือน ก.พ. ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)- 133 ลว. 13	คณะทำงานฯ (Internal Audit) คณะทำงานฯ (Internal Audit) คณะทำงานฯ (Internal Audit)

แผนงานที่ 2 การยกระดับ	2.3.2 เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ที่ยังไม่เคยสมัคร หรือไม่เคยผ่านการรับรองฯ จะต้องสมัคร และผ่านการรับรองมาตรฐานฯ ภายในปี 2565-2567 1.) กฟฟ.ชั้น 1-3 ที่เคยได้รับการรับรองฯ ให้สมัครต่ออายุในปี 2566 จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ (กจ., ดบ. และ พทท.)	ม.ค.- ก.ย.2566	- กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ที่ยังไม่เคยสมัคร หรือไม่เคยผ่านการรับรองฯ เป้าหมาย 5 แห่ง ผ่านการคัดกรองใบสมัคร.....แห่ง ผ่านการรับรอง..... แห่ง คิดเป็นร้อยละ... - กฟฟ.ชั้น 1-3 ที่เคยได้รับการรับรองฯ จาก สปน. ให้สมัครต่ออายุในปี 2566 เป้าหมาย 3 แห่ง ผ่านการคัดกรองใบสมัคร.....แห่ง ผ่านการรับรอง..... แห่ง คิดเป็นร้อยละ... - กฟฟ. ที่สมัครขอรับรองฯ ทั้งกรณีสมัครใหม่และต่ออายุในปี 2566 เป้าหมาย 8 แห่ง ผ่านการคัดกรองใบสมัคร.....แห่ง ผ่านการรับรอง..... แห่ง คิดเป็นร้อยละ...	- กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ที่ยังไม่เคยสมัคร หรือไม่เคยผ่านการรับรองฯ เป้าหมาย 5 แห่ง ผ่านการคัดกรองใบสมัคร.....แห่ง ผ่านการรับรอง..... แห่ง คิดเป็นร้อยละ... - กฟฟ.ชั้น 1-3 ที่เคยได้รับการรับรองฯ จาก สปน. ให้สมัครต่ออายุในปี 2566 เป้าหมาย 3 แห่ง ผ่านการคัดกรองใบสมัคร.....แห่ง ผ่านการรับรอง..... แห่ง คิดเป็นร้อยละ... - กฟฟ. ที่สมัครขอรับรองฯ ทั้งกรณีสมัครใหม่และต่ออายุในปี 2566 เป้าหมาย 8 แห่ง ผ่านการคัดกรองใบสมัคร.....แห่ง ผ่านการรับรอง..... แห่ง คิดเป็นร้อยละ...	คณะทำงาน GECC ของ กฟก.3
	2.) กฟฟ. ที่สมัครขอรับรองฯ ทั้งกรณีสมัครใหม่และต่ออายุในปี 2566 จะต้องผ่านการคัดกรองใบสมัคร ร้อยละ 100 และได้รับการรับรองจาก สปน. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ (ดตม., ดจ., นญช., ลญ. และ ทคก.) หมายเหตุ 1. จัดส่งใบสมัครผ่านระบบออนไลน์ภายใน 1 ม.ค.- 28 ก.พ.2566 (เวลา 16.30น.)	ม.ค.- ก.ย.2566			คณะทำงาน GECC ของ กฟก.3
แผนงานที่ 3 การปรับปรุง	3.1 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าและ 3.1.2 การรวบรวมเสียงของลูกค้าจากช่องทาง 4 กลุ่ม (กลุ่มดิจิทัล, กลุ่มกายภาพ, กลุ่มการสำรวจ และกลุ่มอื่น ๆ) เป้าหมาย - กฟฟ. บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการไม่ได้ลงในระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง - กบส. รวบรวมเสียงของลูกค้า* จากระบบ PEA VOC System และจัดส่งให้ ผอ.ก.3	ม.ค.- ธ.ค.2566	- ข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญหรือจัดการไม่ได้ ลงระบบ... 123....ครั้ง - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบส.(ลส) 974/2566 ลว. 3 เม.ย. 2566 ** หมายเหตุ ผู้จับบัน กสส. ได้นำช่องทางการบันทึกเสียงของลูกค้าในส่วนความต้องการความคาดหวังออกจากระบบ PEA-VOC System ทำให้ไม่สามารถลงข้อมูลเสียงตรงนี้ได้ โดยเสียงความต้องการความคาดหวัง ระบบฯ จะวิเคราะห์เสียงที่ลูกค้าแจ้งแปลงออกมาเป็นเสียงความต้องการ ความคาดหวังเอง **	- ข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญหรือจัดการไม่ได้ ลงระบบ...123....ครั้ง - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบส.(ลส) 974/2566 ลว. 3 เม.ย. 2566 ** หมายเหตุ ผู้จับบัน กสส. ได้นำช่องทางการบันทึกเสียงของลูกค้าในส่วนความต้องการความคาดหวังออกจากระบบ PEA-VOC System ทำให้ไม่สามารถลงข้อมูลเสียงตรงนี้ได้ โดยเสียงความต้องการความคาดหวัง	กบส., กรท., กบส.,กฟฟ.1-3,กฟส.

	3.2 จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในนิคมอุตสาหกรรม, พื้นที่อุตสาหกรรม, เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกลุ่ม New S-Curve และกลุ่ม EEC	ม.ค.- ธ.ค.2566	- เป้าหมาย2.....แห่ง - ผล2*.....แห่ง ดังนี้.....กฟภ.3 ดำเนินการเข้าติดตั้งเครื่องวัดคุณภาพไฟฟ้าสถานีไฟฟ้าที่ตั้งอยู่ในนิคม ประกอบด้วย นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร	- เป้าหมาย2.....แห่ง - ผล2*.....แห่ง ดังนี้.....กฟภ.3 ดำเนินการเข้าติดตั้งเครื่องวัดคุณภาพไฟฟ้าสถานีไฟฟ้าที่ตั้งอยู่ใน	กบล.
แผนงานที่ 4 พัฒนาการ	4.1 การจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจ เกี่ยวเนื่อง 4.1.1 ฐานข้อมูลลูกค้า High Value เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย <u>เป้าหมาย</u> จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ ฐานข้อมูลลูกค้า High Value คือการใช้ใบแจ้งหนี้ 4.1.2 ฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา เป้าหมาย จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ - ฐานข้อมูลลูกค้าที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา ปี 2564-2565 - ฐานข้อมูลลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA 4.2 การใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง 4.2.1 การดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า High Value <u>เป้าหมาย</u> - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส *หมายเหตุ : ฐานข้อมูลลูกค้า ตามกิจกรรมข้อ 4.1.1	ม.ค.- ก.พ.2566 ม.ค.- ก.พ.2566 ม.ค.- ก.พ.2566 ม.ค.- ธ.ค.2566	- จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า High Value ครบถ้วนตามเป้าหมาย - ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)-594 ลว. 27 ก.พ. 2566 - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา ครบถ้วนตามเป้าหมาย - ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)-594 ลว. 27 ก.พ. 2566 - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้า High Value พร้อมใบเสนอราคา เป้าหมาย 188 ราย ดำเนินการได้ 188 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.00 - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)-973/66 ลว. 3 เม.ย. 2566	- จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า High Value ครบถ้วนตามเป้าหมาย - ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)-594 ลว. 27 ก.พ. 2566 - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา ครบถ้วนตามเป้าหมาย - ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)-594 ลว. 27 ก.พ. 2566 - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้า High Value พร้อมใบเสนอราคา เป้าหมาย 188 ราย ดำเนินการได้ 188 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.00 - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)-973/66 ลว. 3 เม.ย. 2566	กบล.,กชข. กบล.,กชข. กบล.

4.2.2 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมุ่งเน้นลูกค้า 2 กลุ่ม ดังนี้ (1) ลูกค้ารายเดิม (ที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา) ทุกราย (2) ลูกค้ารายใหม่ (ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA) ร้อยละ 20 เป้าหมาย - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคาตามฐานข้อมูลลูกค้า - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส *หมายเหตุ : - ฐานข้อมูลลูกค้า ตามกิจกรรมข้อ 4.1.2 - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. สามารถดำเนินการปรับแผนการเข้าพบลูกค้าได้ตามความเหมาะสม	ม.ค.- ธ.ค.2566	- จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคาเป้าหมาย 887 ราย ดำเนินการได้ 887 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.00 - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)-973/66 ลว. 3 เม.ย. 2566	- จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคาเป้าหมาย 887 ราย ดำเนินการได้ 887 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.00 - รายงานผล ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)-973/66 ลว. 3 เม.ย. 2566	กบล.
4.3 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียน มาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน เป้าหมาย - กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. รายงานแผน และผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน และแจ้งให้ กบล. ทราบภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลในภาพรวมของ กฟฟ.3 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.- ธ.ค.2566	- จำนวน กฟฟ.ชั้น1-3 ที่รายงานแผนและผลการตอบสนองเสียงของลูกค้า จำนวน.....แห่ง - จำนวน กฟส. ที่รายงานแผนและผลการตอบสนองเสียงของลูกค้า จำนวน.....แห่ง - กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ตามหนังสือเลขที่..... ** หมายเหตุ รอสายงานภาค 3 สรุปสาระสนเทศจากเสียงของลูกค้าเพื่อนำมารายงานแผนปรับปรุงฯ ของ กฟฟ.3 **	- จำนวน กฟฟ.ชั้น1-3 ที่รายงานแผนและผลการตอบสนองเสียงของลูกค้า จำนวน.....แห่ง - จำนวน กฟส. ที่รายงานแผนและผลการตอบสนองเสียงของลูกค้า จำนวน.....แห่ง - กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ตามหนังสือเลขที่..... ** หมายเหตุ รอสายงานภาค 3 สรุปสาระสนเทศจากเสียงของลูกค้าเพื่อนำมารายงานแผนปรับปรุงฯ ของ กฟฟ.3 **	กบล.

	4.4 จัดทำแผนการนำเสนอการขายงานธุรกิจ เกี่ยวเนื่อง ลูกค้านำใหม่ การซื้อต่อยอด (Up selling) และการซื้อต่อเนื่อง (Cross selling) แก่ลูกค้ารายสำคัญ จากการดำเนินการตามกระบวนการบริหารจัดการ ความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ เป้าหมาย - กบล.(ก3) จัดทำแผนการขายงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ - ไม่น้อยกว่าร้อยละ 40 ของจำนวนลูกค้ารายสำคัญ หรือไม่น้อยกว่า 120 ราย - ต่อ กฟช. ภายใน 1 เดือน หลังสิ้นไตรมาสที่ 1 - กบล.(ก3) จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์นำเสนองาน ธุรกิจเสริมต่างๆ ของ กฟผ. - ผ่านการประชาสัมพันธ์ออนไลน์ หรือ การเยี่ยมเยียน ประชุมผู้ใช้ไฟรายใหญ่ - กฟฟ.ชั้น 1-3 เข้าพบลูกค้ารายสำคัญตาม เป้าหมายที่ กบล.(ก3) กำหนด และลูกค้า ใช้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของ จำนวนลูกค้ารายสำคัญ - หมายเหตุ ลูกค้ารายสำคัญที่ใช้บริการธุรกิจ เกี่ยวเนื่อง ที่มีมูลค่า 5,000 บาทขึ้นไป ไม่รวมการให้ใช้เสาไฟฟ้า และการให้ใช้บริการเส้น	ม.ค.- ธ.ค.2566	- จำนวน กฟฟ.ชั้น1-3 ที่รายงานแผนและผลการตอบสนองเสียงของ ลูกค้า จำนวน.....แห่ง - จำนวน กฟส. ที่รายงานแผนและผลการตอบสนองเสียงของลูกค้า จำนวน.....แห่ง - กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ตามหนังสือเลขที่ - ** หมายเหตุ รอสายงานภาค 3 สรุปสาระสนเทศจากเสียงของ ลูกค้าเพื่อนำมารายงานแผนปรับปรุงฯ ของ กฟผ.3 **	- จำนวน กฟฟ.ชั้น1-3 ที่รายงานแผนและผล การตอบสนองเสียงของลูกค้า จำนวน..... แห่ง - จำนวน กฟส. ที่รายงานแผนและผลการ ตอบสนองเสียงของลูกค้า จำนวน.....แห่ง - กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ตาม หนังสือเลขที่..... - ** หมายเหตุ รอสายงานภาค 3 สรุปสาระ สนเทศจากเสียงของลูกค้าเพื่อนำมารายงาน แผนปรับปรุงฯ ของ กฟผ.3 **	กบล.(ก3),
แผนงานที่ 5 การเพิ่มประ	5.1 การบริหารจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพเพื่อ ยกระดับการให้บริการที่ดีของ กฟผ. ลดความไม่พึง พอใจและเพิ่มความพึงพอใจของ ลูกค้า ดังนี้ เป้าหมาย จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกเดือน *หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริต ประพฤติมิชอบ	ม.ค.- ธ.ค.2566	- รายงานสรุปเสียงของลูกค้า สถานะเดือน ม.ค. 2566 ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 490/2566 ลว. 16 ก.พ. 2566 - สถานะเดือน ม.ค.- ก.พ. 2566 ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 720/2566 ลว. 9 มี.ค. 2566 - รายงานสรุปเสียงของลูกค้า สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2566 ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 974/2566 ลว. 3 เม.ย. 2566	- รายงานสรุปเสียงของลูกค้า สถานะเดือน ม.ค. 2566 ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล. (ลส) 490/2566 ลว. 16 ก.พ. 2566 - สถานะเดือน ม.ค.- ก.พ. 2566 ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล. (ลส) 720/2566 ลว. 9 มี.ค. 2566 - รายงานสรุปเสียงของลูกค้า สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2566 ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล. (ลส) 974/2566 ลว. 3 เม.ย. 2566	กบล.

5.1.1 การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้ (ก) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) โดยรวม - ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วันทำการ (ร้อยละ100) - ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ100) - ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 15 วัน (ร้อยละ90) - ข้อร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน (IA/IR chat) ภายใน 24 ชั่วโมง (ร้อยละ100) (ข) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) กลุ่มบริการทั่วไป (คุณภาพไฟฟ้า+การให้บริการ+อื่น ๆ) - การปิดข้อร้องเรียน ภายใน 20 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95) (ค) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) กลุ่มที่ต้องเร่งรัดแก้ไข (พฤติกรรมพนักงาน+การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า+การถูกงดจ่ายไฟฟ้า) - การปิดข้อร้องเรียน ภายใน 10 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80)	ม.ค.- ธ.ค.2566 ม.ค.- ธ.ค.2566 ม.ค.- ธ.ค.2566	- รายงานสรุปเสียงของลูกค้า สถานะเดือน ม.ค. 2566 ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 490/2566 ลว. 16 ก.พ. 2566 สถานะเดือน ม.ค.- ก.พ. 2566 ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 720/2566 ลว. 9 มี.ค. 2566 - รายงานสรุปเสียงของลูกค้า สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2566 ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 974/2566 ลว. 3 เม.ย. 2566 - รายงานสรุปเสียงของลูกค้า สถานะเดือน ม.ค. 2566 ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 490/2566 ลว. 16 ก.พ. 2566 สถานะเดือน ม.ค.- ก.พ. 2566 ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 720/2566 ลว. 9 มี.ค. 2566 - รายงานสรุปเสียงของลูกค้า สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2566 ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 974/2566 ลว. 3 เม.ย. 2566 ไตรมาส 3 ก.3 สฟ.บค.- 1589/2566	- รายงานสรุปเสียงของลูกค้า สถานะเดือน ม.ค. 2566 ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 490/2566 ลว. 16 ก.พ. 2566 สถานะเดือน ม.ค.- ก.พ. 2566 ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 720/2566 ลว. 9 มี.ค. 2566 - รายงานสรุปเสียงของลูกค้า สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2566 ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 974/2566 ลว. 3 เม.ย. 2566 - รายงานสรุปเสียงของลูกค้า สถานะเดือน ม.ค. 2566 ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 490/2566 ลว. 16 ก.พ. 2566 สถานะเดือน ม.ค.- ก.พ. 2566 ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 720/2566 ลว. 9 มี.ค. 2566 - รายงานสรุปเสียงของลูกค้า สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2566 ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 974/2566 ลว. 3 เม.ย. 2566 ไตรมาสที่1 ก.3 สฟ.บค.-575/2566 ไตรมาสที่2 ก.3 สฟ.บค.-1028/2566 ไตรมาส 3 ก.3 สฟ.บค.- 1589/2566
---	---	---	--

	(ง) ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ภายใน 5 วัน (ร้อยละ 100) เป้าหมาย ดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามค่าเป้าหมายและจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกไตรมาส *หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ	ม.ค.- ธ.ค.2566	- รายงานสรุปเสียงของลูกค้า สถานะเดือน ม.ค. 2566 ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 490/2566 ลว. 16 ก.พ. 2566 สถานะเดือน ม.ค.- ก.พ. 2566 ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 720/2566 ลว. 9 มี.ค. 2566 - รายงานสรุปเสียงของลูกค้า สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2566 ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 974/2566 ลว. 3 เม.ย. 2566	- รายงานสรุปเสียงของลูกค้า สถานะเดือน ม.ค. 2566 ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 490/2566 ลว. 16 ก.พ. 2566 สถานะเดือน ม.ค.- ก.พ. 2566 ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 720/2566 ลว. 9 มี.ค. 2566 - รายงานสรุปเสียงของลูกค้า สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2566 ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 974/2566 ลว. 3 เม.ย. 2566	กบล.
	5.1.2 การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้ (ก) จำนวนข้อร้องเรียนโดยรวม ลดลงร้อยละ 10 จากข้อร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน	ม.ค.- ธ.ค.2566	- รายงานสรุปเสียงของลูกค้า สถานะเดือน ม.ค. 2566 ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 490/2566 ลว. 16 ก.พ. 2566 สถานะเดือน ม.ค.- ก.พ. 2566 ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 720/2566 ลว. 9 มี.ค. 2566 - รายงานสรุปเสียงของลูกค้า สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2566 ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 974/2566 ลว. 3 เม.ย. 2566	- รายงานสรุปเสียงของลูกค้า สถานะเดือน ม.ค. 2566 ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 490/2566 ลว. 16 ก.พ. 2566 สถานะเดือน ม.ค.- ก.พ. 2566 ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 720/2566 ลว. 9 มี.ค. 2566 - รายงานสรุปเสียงของลูกค้า สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2566 ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 974/2566 ลว. 3 เม.ย. 2566	กบล.

(ข) จำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงานให้รักษาระดับจำนวนข้อร้องเรียนไม่ให้เกินผลที่เกิดขึ้นจริงในปี 2565	ม.ค.- ธ.ค.2566	- รายงานสรุปเสียงของลูกค้า สถานะเดือน ม.ค. 2566 ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 490/2566 ลว. 16 ก.พ. 2566 สถานะเดือน ม.ค.- ก.พ. 2566 ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 720/2566 ลว. 9 มี.ค. 2566 - รายงานสรุปเสียงของลูกค้า สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2566 ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 974/2566 ลว. 3 เม.ย. 2566	- รายงานสรุปเสียงของลูกค้า สถานะเดือน ม.ค. 2566 ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 490/2566 ลว. 16 ก.พ. 2566 สถานะเดือน ม.ค.- ก.พ. 2566 ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 720/2566 ลว. 9 มี.ค. 2566 - รายงานสรุปเสียงของลูกค้า สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2566 ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 974/2566 ลว. 3 เม.ย. 2566	
(ค) จำนวนข้อร้องเรียน/ร้องขอ เรื่องไม่มีไฟฟ้าใช้ ลดลงร้อยละ 50 จากข้อร้องเรียน/ร้องขอ ในช่วงเวลาเดียวกันของปี 2564 เป้าหมาย ดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้ เป็นไปตามค่าเป้าหมายและจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกไตรมาส *หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริต ประพฤติมิชอบ	ม.ค.- ธ.ค.2566	- รายงานสรุปเสียงของลูกค้า สถานะเดือน ม.ค. 2566 ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 490/2566 ลว. 16 ก.พ. 2566 สถานะเดือน ม.ค.- ก.พ. 2566 ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 720/2566 ลว. 9 มี.ค. 2566 - รายงานสรุปเสียงของลูกค้า สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2566 ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 974/2566 ลว. 3 เม.ย. 2566	- รายงานสรุปเสียงของลูกค้า สถานะเดือน ม.ค. 2566 ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 490/2566 ลว. 16 ก.พ. 2566 สถานะเดือน ม.ค.- ก.พ. 2566 ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 720/2566 ลว. 9 มี.ค. 2566 - รายงานสรุปเสียงของลูกค้า สถานะเดือน ม.ค. - มี.ค. 2566 ตามหนังสือเลขที่..ตามหนังสือเลขที่.ก.3 กบล.(ลส) 974/2566 ลว. 3 เม.ย. 2566	
5.2 การจัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า เป้าหมาย	ม.ค.- ธ.ค.2566	- จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน ข้อร้องเรียนของลูกค้า ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)- 859 ลว. 22 มี.ค. 2566 - สรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่..... ไตรมาส 3 ก.3 สท.บค.- 1589/2566	- จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน ข้อร้องเรียนของลูกค้า ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)- 859 ลว. 22 มี.ค. 2566 ไตรมาสที่1 ก.3 สท.บค.-575/2566 ไตรมาสที่2 ก.3 สท.บค.-1028/2566 ไตรมาส 3 ก.3 สท.บค.- 1589/2566	กบล.(ก3),พงศธร

	- กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน ข้อร้องเรียนของลูกค้า และสรุปรายงานผลจัดส่ง กบล. ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.- มี.ค.2566	- จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน ข้อร้องเรียนของลูกค้า ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)- 859 ลว. 22 มี.ค. 2566	- จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน ข้อร้องเรียนของลูกค้า ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)- 859 ลว. 22 มี.ค. 2566	กบล.(ก3)
	- กบล.(ก3) วิเคราะห์ปัญหาข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน ข้อร้องเรียนของลูกค้า และจัดส่ง ผลพ. ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	เม.ย.- ธ.ค.2566	- สรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่.....	- สรุปรายงานผลตามหนังสือเลขที่.....	กบล.(ก3)

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

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปี 2566

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบ รายงานผล	หน่วยงานที่ ถูกประเมิน
			ไตรมาสที่ 3/2566	ไตรมาสที่ 1-3/2566		
	SCM3		ก.ค. - ก.ย. 2566	ม.ค. - ธ.ค. 2566		
แผนงานที่ 1 แผนงานส่งเสริมการขาย	1.1. ทบทวนรายชื่อลูกค้ารายสำคัญ และแผนตามกระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) ให้สอดคล้องตามคำเป้าหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลลูกค้า		- ทบทวนและขออนุมัติรายชื่อลูกค้ารายสำคัญ ภายในเดือน ม.ค. 66 ตามหนังสือเลขที่ - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า ในระบบ CRM Plus แล้ว เมื่อวันที่..... - ตามหนังสือเลขที่...			
	<u>เป้าหมาย</u> - ทบทวนและขออนุมัติรายชื่อลูกค้ารายสำคัญ ภายในเดือน ม.ค.2566 - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญ ลงในโปรแกรม CRM Plus ให้เป็นปัจจุบัน	ม.ค. 2566 ม.ค. 2566	- อนุมัติแต่งตั้ง KAMR ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)- 3345 ลว. 27 ธ.ค. 2565 - อนุมัติแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญ ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)- 107 ลว. 10 ม.ค. 2566	- อนุมัติแต่งตั้ง KAMR ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)- 3345 ลว. 27 ธ.ค. 2565 - อนุมัติแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญ ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)- 107 ลว. 10 ม.ค. 2566	กบล.,	กฟผ.1-3 (รวม กฟผ. ในสังกัด)
	2. ดำเนินการตามแผนงาน กระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management)					

	2.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service: FMS) เป้าหมาย การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 46 ราย (ร้อยละ 100) - ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน 4 ราย (ร้อยละ 100) - ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน 396 ราย (ร้อยละ 100)	ม.ค.- ธ.ค.2566	การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่ม ลูกค้าจำนวน 3 กลุ่ม ดังนี้ 1) ลูกค้ากลุ่ม Strategic - เป้าหมาย 10 ราย - ผล 10 ราย 2) ลูกค้ากลุ่ม Star - เป้าหมาย 0 ราย - ผล 0 ราย 3) ลูกค้ากลุ่ม Status - เป้าหมาย 32 ราย - ผล 32 ราย การจัดการ ความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่ม ลูกค้าจำนวน 3 กลุ่ม ดังนี้ 1) กฟจ.สฟ. ไม่มี ลูกค้ากลุ่ม Strategic - เป้าหมาย ราย - ผล 0 ราย 2) กฟจ.สฟ. ไม่มีลูกค้ากลุ่ม Star - เป้าหมาย 0 ราย - ผล 0 ราย 3) ลูกค้ากลุ่ม Status - เป้าหมาย 6 ราย	การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่ม ลูกค้าจำนวน 3 กลุ่ม ดังนี้ 1) ลูกค้ากลุ่ม Strategic - เป้าหมาย 10 ราย - ผล 10 ราย 2) ลูกค้ากลุ่ม Star - เป้าหมาย 0 ราย - ผล 0 ราย 3) ลูกค้ากลุ่ม Status - เป้าหมาย 32 ราย - ผล 32 ราย การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่ม ลูกค้าจำนวน 3 กลุ่ม ดังนี้ 1) กฟจ.สฟ. ไม่มี ลูกค้ากลุ่ม Strategic - เป้าหมาย ราย - ผล 0 ราย 2) กฟจ.สฟ. ไม่มีลูกค้ากลุ่ม Star - เป้าหมาย 0 ราย - ผล 0 ราย 3) ลูกค้ากลุ่ม Status - เป้าหมาย 6 ราย	กบล., พงศธร	กฟฟ.1-3 (รวม กฟฟ. ในสังกัด)
	2.2 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ (Relation Building Activity : RBA) เป้าหมาย การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 - กลุ่ม Star ร้อยละ 100 - กลุ่ม Status ร้อยละ 100 - กลุ่ม Streamline ร้อยละ 40	ม.ค.- ธ.ค.2566	การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้าจำนวน 4 กลุ่ม ดังนี้ 1) กลุ่ม Strategic เป้าหมาย 32 ราย ผล 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 2) กลุ่ม Star เป้าหมาย 2 ราย ผล 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 3) กลุ่ม Status เป้าหมาย 265 ราย ผล 265 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 4) กลุ่ม Streamline เป้าหมาย 22 ราย ผล 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 100	การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้าจำนวน 4 กลุ่ม ดังนี้ 1) กลุ่ม Strategic เป้าหมาย 32 ราย ผล 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 2) กลุ่ม Star เป้าหมาย 2 ราย ผล 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 3) กลุ่ม Status เป้าหมาย 265 ราย ผล 265 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 4) กลุ่ม Streamline เป้าหมาย 22 ราย ผล 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 100	กบล., กฟฟ.1-3	กฟฟ.1-3 (รวม กฟฟ. ในสังกัด)

2.3 พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication : COM) และบันทึกผลในโปรแกรม CRM Plus <u>เป้าหมาย</u> - การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ : ลูกค้ากลุ่ม Strategic, Star, Status จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/ราย/ไตรมาส : ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/กลุ่ม/เดือน - การมีส่วนร่วมของลูกค้าในการวางแผนงานที่มีผลกระทบโดยตรงกับลูกค้า เช่น แผนการดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน เป็นต้น : ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง) *หมายเหตุ : ปรับลดได้ตามความเหมาะสม	ม.ค.- ธ.ค.2566	- การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ 1) ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 46 ครั้ง 2) ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน 4 ครั้ง 3) ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน 396 ครั้ง 4) ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 147 ครั้ง/กลุ่ม/เดือน - ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง) 1) ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 46 ครั้ง - การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้าจำนวน 4 กลุ่ม ดังนี้ 1)กฟจ.สฟ. ไม่มี กลุ่ม Strategic เป้าหมาย - ราย ผล - ราย คิดเป็นร้อยละ 100 2) กฟจ.สฟ. ไม่มีกลุ่ม Star เป้าหมาย - ราย ผล - ราย คิดเป็นร้อยละ 100 3) กลุ่ม Status เป้าหมาย 6 ราย ผล 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 4) กลุ่ม Streamline เป้าหมาย 12 ราย ผล 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 100	- การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ 1) ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 46 ครั้ง 2) ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน 4 ครั้ง 3) ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน 396 ครั้ง 4) ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 147 ครั้ง/กลุ่ม/เดือน - ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง) 1) ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 46 ครั้ง - การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้าจำนวน 4 กลุ่ม ดังนี้ 1)กฟจ.สฟ. ไม่มี กลุ่ม Strategic เป้าหมาย - ราย ผล - ราย คิดเป็นร้อยละ 100 2) กฟจ.สฟ. ไม่มีกลุ่ม Star เป้าหมาย - ราย ผล - ราย คิดเป็นร้อยละ 100 3) กลุ่ม Status เป้าหมาย 6 ราย ผล 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 4) กลุ่ม Streamline เป้าหมาย 12 ราย ผล 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 100	กบล.,พงศธร	กฟฟ.1-3 (รวม กฟฟ.ในสังกัด)
---	-----------------------	--	--	-------------------	-----------------------------------

	3. การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยผู้บริหาร และกำหนดวัตถุประสงค์การเยี่ยมเยียนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจน พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมเยียน ในโปรแกรม CRM Plus เป้าหมาย ผชก.หรือผู้แทน จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟข. ผจก.กฟฟ.ชั้น 1 จำนวน 8 ราย/ไตรมาส/กฟข. ผจก.กฟฟ.ชั้น 2-3 จำนวน 6 ราย/ไตรมาส/กฟฟ. ผจก.กฟส. จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ. *หมายเหตุ : สามารถพิจารณารูปแบบการเยี่ยมเยียนลูกค้าได้ 2 รูปแบบ 1. รูปแบบ Onsite 2. รูปแบบ Online Meeting ผ่านระบบออนไลน์ แพลตฟอร์มต่างๆ 4. จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน เป้าหมาย กฟก.3 จำนวน 16 กฟฟ.(ยกเว้น บพล.,ดบ.) หมายเหตุ : ปรับลดได้ตามความเหมาะสม	ม.ค.- ธ.ค.2566	ยกเว้นการรายงานผลชั่วคราว เนื่องจากระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ CRM Plus อยู่ระหว่างปรับปรุงระบบ จึงทำให้ข้อมูลไม่ถูกต้องครบถ้วน ตามหนังสือเลขที่ กสธ.(สค)-489/2566 ลว. 2 มิ.ย. 2566 กฟจ.สพ.ดำเนินการบันทึกผลลงในระบบCRM PLUS เรียบร้อยแล้ว	- ผชก. จำนวน 6 ราย - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3 จำนวน 162 ราย - ผจก.กฟส. จำนวน 52 ราย - ผจก.กฟย. จำนวน 10 ราย - ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)- 993 ลว. 31 มี.ค. 66 กฟจ.สพ. ดำเนินการบันทึกผลลงในระบบCRM PLUS เรียบร้อยแล้ว	กบล.(ก3),พงศธ	กฟฟ.1-3, กฟส.
	4. จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน เป้าหมาย กฟก.3 จำนวน 16 กฟฟ.(ยกเว้น บพล.,ดบ.) หมายเหตุ : ปรับลดได้ตามความเหมาะสม	เม.ย.- ธ.ค.2566	- จัดประชุมเมื่อวันที่.....ณ..... - เป้าหมายกฟฟ. - ผลกฟฟ. - ตามหนังสือเลขที่.....	(แผนจัดประชุมในไตรมาส 4)	กฟฟ.กิตติพงศ์	กฟฟ. ที่เข้าหลักเกณฑ์

	5. การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ/มอบของที่ระลึกสำหรับจัดกิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ เป้าหมาย - กลุ่ม Strategic ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - กลุ่ม Star, Status ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม - กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ สำหรับลูกค้า พิจารณาตามความเหมาะสม	ม.ค.- ธ.ค.2566	- มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 46 ราย - มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน 4 ราย - มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน 396 ราย - กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ได้แก่.....	- มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 46 ราย - มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน 4 ราย - มอบของที่ระลึก ให้ ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน 396 ราย - กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ได้แก่.....	กบล.,กฟฟ.1-3	กฟฟ.1-3 (รวม กฟฟ.ในสังกัด)	
	6. การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือนเพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า, ขยายเขตระบบไฟฟ้าและการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น เป้าหมาย รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน ทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์มรายงาน BOI CRM-NCS-002)	ม.ค.- ธ.ค.2566	- รายงานสรุปผลฯ ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)- 964 ลว. 30 มี.ค. 2566 ไตรมาส 3 ก.3สพ.(บค)1546/2566	- รายงานสรุปผลฯ ตามหนังสือเลขที่ ก.3 กบล.(ลส.)- 964 ลว. 30 มี.ค. 2566 ไตรมาส1 ก.3 สพ.(บค.) 565/2566 ไตรมาส2 ก.3 สพ.(บค.) 1000/2566 ไตรมาส 3 ก.3สพ.(บค)1546/2566	กบล.,กิตติพงศ์	กฟฟ.1-3	
							กิจกรรมที่ผ่าน
							กิจกรรมที่

กฟภ.3
รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2566 (ทบทวนครั้งที่ 1 ปี 2565) ประจำปีงบประมาณที่ ...1-3..../2566
ด้าน ลูกค้า

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปี 2566

แผนงาน / โครงการ / งาน	แผนปฏิบัติ	ช่วงเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผลดำเนินงานสะสม	ผู้รับผิดชอบ
			ไตรมาสที่ 3/2566	ไตรมาสที่ 1-3/2566	รายงานผล
แผนเพิ่มเติม ก.3			สถานะเดือน ก.ค. - ก.ย. 2566	สถานะเดือน ม.ค. - ธ.ค. 2566	
*** แผนเพิ่มเติม กฟภ.3	1. แต่งตั้งทีมงานธุรกิจเสริม (BU Team) ประจำปี กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.		แต่งตั้งทีมงานธุรกิจเสริมแล้ว ตามหนังสือเลขที่ แต่งตั้งทีมงานธุรกิจเสริมแล้ว ตามหนังสือเลขที่	แต่งตั้งทีมงานธุรกิจเสริมแล้ว ตามหนังสือเลขที่ แต่งตั้งทีมงานธุรกิจเสริมแล้ว ตามหนังสือเลขที่	
	เป้าหมาย	ม.ค.- ก.พ.2566			บล.,กฟฟ.1-3,กฟ
	- กบล. ขออนุมัติรายชื่อทีมงานธุรกิจเสริม ประจำปี กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส.	มี.ค.2566			บล.,กฟฟ.1-3,กฟ
	- ทีมงานธุรกิจเสริม (BU Team) ดำเนินการหารายได้ งานธุรกิจเสริมตาม - กบล.(ก3) สรุปรายงานผลแจ้ง กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ทราบภายใน 30	เม.ย.- ธ.ค.2566 เม.ย.- ธ.ค.2566			กบล.,กฟฟ.1-3,กฟ กบล.,กฟฟ.1-3,กฟ
*** แผนเพิ่มเติม กฟภ.3	2. จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่ใช้งานบำรุงรักษาและระบบแจ้งเตือน (Alert Bot)		ไตรมาส3 ก.3 สฟ.(บค.) 1540/2566	ไตรมาส1 ก.3 สฟ.(บค.) 568/2566	กบล.พงศธร
	เป้าหมาย	ม.ค.- ก.พ.2566			กบล.
	- กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ดำเนินการเข้าพบลูกค้าหลังได้รับการแจ้งเตือน	มี.ค.- ธ.ค.2566			
	- กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. บันทึกผลลงในแบบฟอร์มรายงานผลการเข้าพบลูกค้า	ม.ค.- ธ.ค.2566	ไตรมาส3 ก.3 สฟ.(บค.) 1541/2566	ไตรมาส1 ก.3 สฟ.(บค.) 567/2566	ฟ.1-3, กฟส.พงศ
	- กบล. สรุปลผลการดำเนินงาน พร้อมรายงานผลเป็นรายไตรมาส	ม.ค.- ธ.ค.2566	ไตรมาส3 ก.3 สฟ.(บค.) 1541/2566	ไตรมาส1 ก.3 สฟ.(บค.) 567/2566	ฟ.1-3, กฟส.พงศ
	3. การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบ	ม.ค.- ธ.ค.2566	- กฟย. มีผลการกตประเมิน ...27,053.. ครั้ง	- กฟย. มีผลการกตประเมิน ...27,053.. ครั้ง	ผบป.
*** แผนเพิ่มเติม กฟภ.3	4. การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายใหญ่/ ลูกค้าที่พบปัญหาการใช้ไฟฟ้า และลูกค้า หน่วยงานราชการ โดยผู้บริหาร วัตถุประสงค์การเยี่ยมเยียนลูกค้าแต่ละราย ที่ชัดเจน พร้อมบันทึกผลการเยี่ยมในโปรแกรม CRM Plus เป้าหมาย ผจก.กฟย. อย่างน้อย 1 รายขึ้นไป/ไตรมาส หรือตามความเหมาะสม *หมายเหตุ : สามารถพิจารณาการไปแบบการเยี่ยมเยียนลูกค้าได้ 2 รูปแบบ	ม.ค.- ธ.ค.2566	ยกเว้นการรายงานผลชั่วคราว เนื่องจากระบบ บริหารลูกค้าสัมพันธ์ CRM Plus อยู่ระหว่าง ปรับปรุงระบบ จึงทำให้ข้อมูลไม่ถูกต้องครบถ้วน ตามหนังสือเลขที่ กสธ.(สค)-489/2566 ลว. 2 มิ.ย. 2566	กฟจ.สพ.บันทึกผลการเยี่ยมในโปรแกรม CRM Plus ไตรมาส 1 ทั้งหมด 6 ราย ไตรมาส 2 ทั้งหมด 6 ราย ไตรมาส3 ทั้งหมด 7 ราย	กบล.กฟย.
	5. สำนวความพึงพอใจของลูกค้ารายสำคัญที่มีต่อการให้บริการของ กฟภ.	ม.ค.- ธ.ค.2566	กฟจ.สพ. ดำเนินการจัดส่ง Google Form	กฟจ.สพ. ดำเนินการจัดส่ง Google Form	บล.กฟฟ.1-3พงศ