

เกณฑ์ประเมินผลสำเร็จการดำเนินงานกิจกรรมตามแผนปฏิบัติการปี 2565 ของ กฟฟ. ในสังกัด กฟภ.2
ด้านลูกค้า

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า		ผู้รับการประเมิน	ช่วงเวลา	ผลดำเนินงาน (สะสม)	
แผนงาน	กิจกรรม			ไตรมาสที่ 1/2565	ไตรมาสที่ 1-2/2565
แผนงานที่ 1 แผนงานยกระดับการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1.1 ทบทวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ กฟภ. - กฟภ.2 รายงานผล ให้ ผอภ.(ภ3)	กฟภ.2	เม.ย. - มิ.ย. 2565	กฟอ.บ้านฉาง ไม่ได้ดำเนินการนี้	กฟอ.บ้านฉาง ไม่ได้ดำเนินการนี้
	1.2 ทบทวนประเด็นปัญหา ความต้องการ ความคาดหวังที่สำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - กฟภ.2 รายงานผล ให้ ผอภ.(ภ3)	กฟภ.2 กฟฟ.ชั้น 1,2,3	เม.ย. - มิ.ย. 2565		
	1.3 จัดทำแผนแม่บท/แผนปฏิบัติการประจำปี ด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2566 - กฟภ.2 จัดทำแผน ให้ ผอภ.(ภ3)	กฟภ.2	ก.ค. - ต.ค. 2565	กฟอ.บ้านฉาง ไม่ได้ดำเนินการนี้	กฟอ.บ้านฉาง ไม่ได้ดำเนินการนี้
	1.4 จัดสัมมนา/หารือ/พบปะ/เยี่ยมชม ระหว่างกันกับพันธมิตรที่สำคัญ'(สามารถใช้ระบบ online ได้) เพื่อรับฟังปัญหา ความต้องการและ'ความคาดหวัง' ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ทุก กฟฟ. ดำเนินการอย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง	กฟฟ.ชั้น 1,2,3	เม.ย. - ธ.ค. 2565	เข้าร่วมกิจกรรม - เข้าร่วมประชุมขอความเห็นชอบจากสภาเทศบาลตำบลสำนักทองในการใช้พื้นที่ป่า เมื่อวันที่ 21 ก.พ. 2565 - ร่วมกิจกรรมงานวันถ่ายทอดเทคโนโลยีเพื่อเริ่มต้นฤดูกาลผลิตใหม่ สำนักงานเกษตรอำเภอบ้านฉาง เมื่อวันที่ 22 ก.พ. 2565	เข้าร่วมกิจกรรม - เข้าร่วมประชุมขอความเห็นชอบจากสภาองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักทองในการใช้พื้นที่ป่า เมื่อวันที่ 2 มิ.ย. 2565
	1.5 ติดตามผลการดำเนินงานตามแผนแม่บท/แผนปฏิบัติการด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2565 - กฟภ.2 รายงานผล ให้ ผอภ.(ภ3) ทุกไตรมาส	กฟภ.2	ม.ค. - ธ.ค. 2565	กฟอ.บ้านฉาง ไม่ได้ดำเนินการนี้	กฟอ.บ้านฉาง ไม่ได้ดำเนินการนี้
SCM 2					
แผนงานที่ 1 แผนงานบริหารการปิดให้บริการศูนย์บริการลูกค้า PEA Shop	1.1 เตรียมความพร้อมก่อนการปิด PEA Shop - จำนวน 7 แห่ง - กฟฟ. ที่มี PEA Shop ดำเนินการเตรียมความพร้อมก่อนการปิด PEA Shop ตามหลักเกณฑ์ ที่ กฟภ. กำหนดและสรุปรายงานให้ กฟข. ทราบ - กฟภ.2 รายงานผลการดำเนินงาน ให้ ผอภ.(ภ3) ทราบทุกไตรมาส * ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 26 พ.ย. 2564 (หนังสือเลขที่ ผลด. 449/2564 ลว. 16 พ.ย. 2564)	กฟภ.2 รย., จบกฟ	ม.ค. - ธ.ค. 2565	กฟอ.บ้านฉาง ไม่ได้ดำเนินการนี้	กฟอ.บ้านฉาง ไม่ได้ดำเนินการนี้
	1.2 ดำเนินการปิด PEA Shop ตามแผนงาน - ปิด PEA Shop ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของ PEA Shop ทั้งหมด (จำนวน 7 แห่ง)	-	ก.ค. - ธ.ค. 2565	กฟอ.บ้านฉาง ไม่ได้ดำเนินการนี้	กฟอ.บ้านฉาง ไม่ได้ดำเนินการนี้

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า		ผู้รับการประเมิน	ช่วงเวลา	ผลดำเนินงาน (สะสม)	
แผนงาน	กิจกรรม			ไตรมาสที่ 1/2565	ไตรมาสที่ 1-2/2565
แผนงานที่ 2 การพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจ ตามแนวทาง Doing Business: World Bank	การให้บริการธุรกิจตามแนวทาง PEA Doing Business (20 วันปฏิทิน) - กฟฟ. ดำเนินการตามมาตรฐานของกระบวนการขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business ที่กำหนด (ภายใน 20 วันปฏิทิน) ให้ครบถ้วน 100% - กฟภ.2 สรุปติดตามผลการดำเนินงานทุกเดือน และจัดทำสรุปรายงานให้ ผลิต. และ ฝอภ.(ภ3) ภายใน 20 วัน ของเดือนถัดไป	กฟภ.2 กฟฟ.ชั้น 1,2,3 กฟส.	ม.ค. - ธ.ค. 2565	รายงานผล - ตามบันทึกเลขที่ ก.2 บจ.(บค.)161/2565 ลว. 3/2/2565 - ตามบันทึกเลขที่ ก.2 บจ.(บค.)283/2565 ลว. 3/3/2566	รายงานผล
แผนงานที่ 3 การยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	- ยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. ตามแนวทาง PEA Doing Business (15 วันปฏิทิน) - ดำเนินการตามแผนงานที่ คณะกรรมการฯ กำหนด (ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 5 พ.ค. 2563 ที่ ฝอภ.(ภ3) 261/2563) - กฟฟ. ดำเนินการตามมาตรฐานของกระบวนการขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business ที่กำหนด (ภายใน 15 วันปฏิทิน) ให้ครบถ้วน 100% - สรุปรายงานผล พร้อมจัดส่งรายงานให้ ฝอภ.(ภ3) ภายใน 20 วัน'หลังสิ้นไตรมาส	กฟภ.จช. กฟส.จช. กฟส.บปภ. กฟส.คฉล. กฟส.บสน.	ม.ค. - ธ.ค. 2565	กฟอ.บ้านฉาง ไม่ได้ดำเนินกิจกรรมนี้	กฟอ.บ้านฉาง ไม่ได้ดำเนินกิจกรรมนี้
แผนงานที่ 4 แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนในการให้บริการลูกค้า	4.1 ทบทวนรายชื่อลูกค้ารายสำคัญ และแผนตามกระบวนการบริการลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) ให้สอดคล้องตามคำเป้าหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลลูกค้า - ลูกค้ารายย่อย ที่ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ (ปี 2564) ร้อยละ 100* หมายถึง *ไม่รวมลูกค้าที่ไม่ประสงค์แจ้งเบอร์โทรศัพท์ - ทบทวนและขออนุมัติรายชื่อลูกค้ารายสำคัญภายในเดือน ม.ค. 2565 - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญ ลงในโปรแกรม CRM Plus ให้เป็นปัจจุบัน	กฟฟ.ชั้น 1,2,3 กฟส.	ม.ค. 2565	- ดำเนินการทบทวนรายชื่อลูกค้ารายสำคัญ และจัดทำฐานข้อมูลลูกค้า ลงในโปรแกรม CRM Plus แล้วทั้งหมด จำนวน 15 ราย	ดำเนินการแล้วในไตรมาส 1
	4.2 ดำเนินการตามแผนงาน กระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management) 4.2.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย(Free Maintenance Service: FMS) - การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า (ตามแผนงานร้อยละ 100) โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 165 ราย (ร้อยละ 100) - ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน 106 ราย (ร้อยละ 100) - ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน 272 ราย (ร้อยละ 100)	ฟฟ.ชั้น 1,2,3 กฟส.	ม.ค. - ธ.ค. 2565	- ดำเนินการเข้าพบลูกค้าชี้แจงรายการที่มีสิทธิ์ได้รับการบริการในแต่ละกลุ่มลูกค้า แล้วจำนวน 9 ราย	- ดำเนินการเข้าพบลูกค้าชี้แจงรายการที่มีสิทธิ์
	4.2.2 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ (Relation Building Activity : RBA) - กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 - กลุ่ม Star ร้อยละ 100 - กลุ่ม Status ร้อยละ 100 - กลุ่ม Streamline ร้อยละ 40	ฟฟ.ชั้น 1,2,3 กฟส.	ม.ค. - ธ.ค. 2565	- ดำเนินการเข้าพบลูกค้าเพื่อ มอบของที่ระลึกแล้วจำนวน 9 ราย	แล้วจำนวน 9 ราย

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า		ผู้รับการประเมิน	ช่วงเวลา	ผลดำเนินงาน (สะสม)	
แผนงาน	กิจกรรม			ไตรมาสที่ 1/2565	ไตรมาสที่ 1-2/2565
	4.2.3 พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication : COM) และบันทึกผลในโปรแกรม CRM Plus - การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ : ลูกค้ากลุ่ม Strategic, Star, Status จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/ราย/วัน : ลูกค้ากลุ่ม Streamline จำนวน 1 ครั้งขึ้นไป/กลุ่ม/เดือน - การมีส่วนร่วมของลูกค้าในการวางแผนงานที่มีผลกระทบโดยตรงกับลูกค้า เช่น แผนการดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน เป็นต้น : ลูกค้ากลุ่ม Strategic ทุกปี (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง)	กฟฟ.ชั้น 1,2,3 ก	ม.ค. - ธ.ค. 2565	- KAMR ดำเนินการติดต่อแจ้งดับกระแสไฟฟ้า, ประชาสัมพันธ์, แจ้งบริการเสริมต่าง แล้ว จำนวน 9 ราย	- KAMR ดำเนินการติดต่อแจ้งดับกระแสไฟฟ้า,
	4.3 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยผู้บริหาร และกำหนดวัตถุประสงค์ การเยี่ยมเยียนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจนพร้อมบันทึกผลการเยี่ยมในโปรแกรม CRM Plus - ผชก. หรือผู้แทน จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟข. - ผจก.กฟฟ.ชั้น 1 จำนวน 8 ราย/ไตรมาส/กฟฟ. - ผจก.กฟฟ.ชั้น 2-3 จำนวน 6 ราย/ไตรมาส/กฟฟ. - ผจก.กฟส. จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.	กฟฟ.ชั้น 1,2,3 ก	ม.ค. - ธ.ค. 2565	- ผจก.กฟอ.บ้านฉาง ดำเนินการเข้าเยี่ยมเยียนลูกค้า รายสำคัญแล้ว 6 ราย	- ผจก.กฟอ.บ้านฉาง ดำเนินการเข้าเยี่ยมเยียนลูก
	4.4 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน - จำนวน 23 กฟฟ.	กฟฟ.ชั้น 1,2,3 ก	เม.ย. - ธ.ค. 2565	- ดำเนินการในไตรมาส 2 ถึง 4	- ดำเนินการในไตรมาส 2 ถึง 4
	4.5 การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ/มอบของที่ระลึกสำหรับ นันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ - กลุ่ม Strategic ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - กลุ่ม Star, Status ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม - กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ สำหรับลูกค้า พิจารณาตามความเหมาะสม	กฟฟ.ชั้น 1,2,3 ก	ม.ค. - ธ.ค. 2565	- ดำเนินการเข้าพบลูกค้าเพื่อ มอบของที่ระลึกแล้ว จำนวน 9 ราย	ดำเนินการแล้วในไตรมาส 1
	4.6 การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า, ขยายเขตระบบไฟฟ้าและการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น - รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน ทุกไตรมาส - กฟฟ.ชั้น 1-3 รายงานสรุปผลรายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/ เยี่ยมเยียนทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์มรายงาน BOI CRM-NCS-002) - กบล. ติดตามและสรุปผลในภาพรวมของ กฟฟ.2 ภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1,2,3 ก	ม.ค. - ธ.ค. 2565	- ตรวจสอบจากฐานข้อมูล BOI ประจำเดือน ม.ค.- ก.พ. 2565 แล้วไม่พบลูกค้าในพื้นที่ กฟอ.บ้านฉาง	- ตรวจสอบจากฐานข้อมูล BOI ประจำเดือน มี.ย.

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า		ผู้รับการประเมิน	ช่วงเวลา	ผลดำเนินงาน (สะสม)	
แผนงาน	กิจกรรม			ไตรมาสที่ 1/2565	ไตรมาสที่ 1-2/2565
<u>แผนงานที่ 5 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร(รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริการลูกค้า (Data Driven)</u>	5.1 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า และวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้ 5.1.1 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าหลังจากการใช้บริการ พร้อมทั้งวิเคราะห์ ความพึงพอใจ และความคิดเห็นจากลูกค้าโดยจัดส่งแบบประเมินผ่าน SMS ให้ลูกค้า แยกตาม 3 ประเภทงาน ดังนี้ (1) งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย (ไม่รวมหมู่บ้านจัดสรร และคอนโดมิเนียมที่เจ้าของโครงการเป็นผู้ดำเนินการมาขอใช้ไฟ) (2) งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ ทุกราย (3) งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ทุกราย - กบล. ติดตามและสรุปผลการปรับปรุงในภาพรวมของ กฟภ.2 ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กบล. กรท.	ม.ค. - ธ.ค. 2565	กฟอ.บ้านฉาง ไม่ได้ดำเนินกิจกรรมนี้	กฟอ.บ้านฉาง ไม่ได้ดำเนินกิจกรรมนี้
	5.1.2 กบล. ดำเนินการสุ่ม และโทรศัพท์สำรวจลูกค้าที่ไม่ตอบประเมินผ่าน SMS ตามข้อ 5.1.1 เพื่อสอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการไม่เกิน 15 วัน ตามประเภทบริการ ดังนี้ - งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 276 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3) - งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 276 ราย (ไม่น้อยกว่า 3 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3) - งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย จำนวน 92 ราย (ไม่น้อยกว่า 1 ราย/ไตรมาส/กฟฟ.ชั้น 1-3) *หมายเหตุ : กรณี กฟฟ. มีผู้ใช้บริการน้อยกว่าเป้าหมาย ให้ กบล. สุ่มรายชื่อจาก กฟฟ. อื่นเพิ่มเติม - สรุปรายงานผลภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.4788	กฟฟ.ชั้น 1,2,3	ม.ค. - ธ.ค. 2565	กฟอ.บ้านฉาง ไม่ได้ดำเนินกิจกรรมนี้	
	5.1.3 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen - กฟฟ. ชั้น1-3, กฟส. ประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 (ที่กดประเมิน 1, 2) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback - กฟฟ. ชั้น1-3, กฟส. นำผลวิเคราะห์การประเมินฯ ของลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข - กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. รายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ และแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟฟ. ชั้น1-3 และ กฟส. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.4788 - กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ ในภาพรวมของ กฟภ.2 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส *หมายเหตุ : - สรุปรายงานผล เฉพาะ กฟส. ที่ติดตั้ง Smile Box	กฟฟ.ชั้น 1,2,3	เม.ย. - ธ.ค. 2565	- FM ดำเนินการโทรสุ่มสอบถาม ผู้ใช้ไฟที่กดประเมินต่ำกว่าระดับ 3 พร้อมวิเคราะห์การประเมินแล้ว จำนวน 13 ราย	

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า		ผู้รับการประเมิน	ช่วงเวลา	ผลดำเนินงาน (สะสม)	
แผนงาน	กิจกรรม			ไตรมาสที่ 1/2565	ไตรมาสที่ 1-2/2565
<u>แผนงานที่ 6 พัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจ</u>	- Front Manager กฟฟ. เป็นผู้ดำเนินงาน และบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรม Customers' Smile Feedback (ที่ กฟฟ.(สพ)13/2564 ลว. 8 ม.ค. 2564 ให้ชะลอการกด Smile Box) 5.1.4 การรวบรวมเสียงของลูกค้าในช่องทางต่างๆ (5 ช่องทาง 1 กฟฟ.ชั้น 1,2,3 กฟฟ.บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการไม่ได้ ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง - กฟฟ.2 รวบรวมเสียงของลูกค้า* จากระบบ PEA VOC System และจัดส่งให้ ผอภ. (ภ3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส *หมายเหตุ : รวมถึงข้อมูลเสียงของลูกค้าจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-CRM-001 ตามคู่มือ CRM) 5.2 จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่การแข่งขัน, พื้นที่อุตสาหกรรมพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกลุ่มซูเปอร์คลัสเตอร์ และกลุ่ม EEC (ประกอบด้วย จ.พระนครศรีอยุธยา, จ.ปทุมธานี, จ.ชลบุรี, จ.ระยอง, จ.ฉะเชิงเทรา และ จ.ปราจีนบุรี) โดยตรวจวัด และวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้า กำหนดแผนและปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมจัดทำรายงานเพื่อสื่อสารกับลูกค้า - ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ณ สถานีไฟฟ้าที่จ่ายไฟให้กับนิคมอุตสาหกรรม - กฟฟ.2 จำนวน 16 แห่ง	กฟฟ.ชั้น 1,2,3 กฟฟ.	ม.ค. - ธ.ค. 2565	- ดำเนินการนำเสนอสารสนเทศเสียงของลูกค้า ที่มีนัยสำคัญ บันทึกเสียงลงในระบบ PEA-VOC System เรียบร้อยแล้ว	- ดำเนินการนำเสนอสารสนเทศเสียงของลูกค้า ที่มี
		กฟฟ.ที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ จ.ฉะเชิงเทรา, จ.ชลบุรี, จ.ระยอง	ม.ค. - ธ.ค. 2565	รายงานผล - ตามบันทึกเลขที่ ก.2 บจ.(บค.)159/2565 ลว. 3/3/2566 - ตามบันทึกเลขที่ ก.2 บจ.(บค.)285/2565 ลว. 3/3/2566	รายงานผล
	6.1 การจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง 6.1.1 ฐานข้อมูลลูกค้า High Value เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ - ฐานข้อมูลลูกค้า High Value มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จากปี 2563-2564 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง - ฐานข้อมูลลูกค้า High Value ที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง	กชข.	ม.ค. - ก.พ. 2565	กฟอ.บ้านฉาง ไม่ได้ดำเนินการกิจกรรมนี้	กฟอ.บ้านฉาง ไม่ได้ดำเนินการกิจกรรมนี้
	6.1.2 ฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ - ฐานข้อมูลลูกค้าที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา ปี 2563-2564 - ฐานข้อมูลลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA	กบล.	ม.ค. - ก.พ. 2565	กฟอ.บ้านฉาง ไม่ได้ดำเนินการกิจกรรมนี้	กฟอ.บ้านฉาง ไม่ได้ดำเนินการกิจกรรมนี้
	6.2 การใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง 6.2.1 การดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายโดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า High Value - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐานข้อมูลลูกค้าทุกราย - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส *หมายเหตุ : ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 6.1.1	กฟฟ.ชั้น 1,2,3 กฟฟ.	ม.ค. - ธ.ค. 2565	- แผนดำเนินการในไตรมาส 2 ถึง 4	ดำเนินการแล้วจำนวน 1 ราย

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า		ผู้รับการประเมิน	ช่วงเวลา	ผลดำเนินงาน (สะสม)	
แผนงาน	กิจกรรม			ไตรมาสที่ 1/2565	ไตรมาสที่ 1-2/2565
แผนงานที่ 7 การยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	6.2.2 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมุ่งเน้นลูกค้า 2 กลุ่ม (1) ลูกค้ารายเดิม (ที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา) ทุกราย (2) ลูกค้ารายใหม่ (ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA) ร้อยละ 20 - กบล.(ก2) กำหนดรายชื่อลูกค้ารายใหม่ ร้อยละ 20 จัดส่งให้ กฟฟ. ภายในไตรมาส 1 - กฟฟ. จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าทั้ง 2 กลุ่ม พร้อมใบเสนอราคาตามฐานข้อมูลลูกค้า - กฟฟ. รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส *หมายเหตุ : ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 6.1.2	กฟฟ.ชั้น 1,2,3 ก	ม.ค. - ธ.ค. 2565	- แผนดำเนินการในไตรมาส 2 ถึง 4	ดำเนินการแล้ว 1 ราย
			ม.ค. - มี.ค. 2565	กฟอ.บ้านฉาง ไม่ได้ดำเนินการกิจกรรมนี้	กฟอ.บ้านฉาง ไม่ได้ดำเนินการกิจกรรมนี้
			เม.ย. - ธ.ค. 2565	- แผนดำเนินการในไตรมาส 2 ถึง 4	ดำเนินการแล้ว 1 ราย
			เม.ย. - ธ.ค. 2565	- แผนดำเนินการในไตรมาส 2 ถึง 4	ดำเนินการแล้ว 1 ราย
	6.3 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลร้องเรียน มาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน - กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. รายงานแผน และผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน และแจ้งให้ กบล. ทราบภายใน 10 วันหลังสิ้นเดือน - กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ในภาพรวมของ กฟก.2 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1,2,3 กฟ	ม.ค. - ธ.ค. 2565	- ดำเนินการรายงานแล้ว	- ดำเนินการรายงานแล้ว
	7.1 การขอรับรองศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) 7.1.1 การรักษามาตรฐาน สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise จาก สปน. - แต่งตั้งคณะทำงานตรวจสอบการรักษามาตรฐานสำหรับ กฟฟ. รับรองศูนย์ราชการสะดวก - ดำเนินการตรวจสอบการรักษามาตรฐานสำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวก - รายงานสรุปผลการดำเนินงาน	กฟอ.บปภ. กฟส.นยอ., กข. กฟส.บปภ., บค. กฟย. มข., ขคก. กฟย.กหน., บอร. กฟย.ชขม.	ม.ค. - ต.ค. 2565 ม.ค. - ก.พ. 2565 มี.ค. - ก.ย. 2565 ต.ค. 2565	กฟอ.บ้านฉาง ไม่ได้ดำเนินการกิจกรรมนี้	กฟอ.บ้านฉาง ไม่ได้ดำเนินการกิจกรรมนี้
	7.1.2 เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) - กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกครบวาระ 3 ปี ให้ยื่นการตรวจรับรองศูนย์ราชการสะดวก จาก สปน. - กฟส. และ กฟย. ที่มีความพร้อม และผ่านเกณฑ์ (ด้านกายภาพกฟย.กหน., บอร. *หมายเหตุ : ยกเว้น กฟฟ. ที่อยู่ระหว่างก่อสร้างอาคารสำนักงาน กฟก.2 จำนวน 10 แห่ง	กฟอ.บปภ. กฟส.นยอ., กข. กฟส.บปภ., บค. กฟย. มข., ขคก. กฟย.กหน., บอร. กฟย.ชขม.	ม.ค. - มี.ค. 2565	กฟอ.บ้านฉาง ไม่ได้ดำเนินการกิจกรรมนี้	กฟอ.บ้านฉาง ไม่ได้ดำเนินการกิจกรรมนี้
	7.2 ยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สำหรับลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม พื้นที่โครงการระเบียงเขตเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor : EEC) ให้ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็วในการเดินทางเศรษฐกิจ - กฟก.2 จัดทำแผนงานยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สำหรับลูกค้า	กฟอ.บปภ. กฟส.นยอ., กข. กฟส.บปภ., บค. กฟย. มข., ขคก. กฟย.กหน., บอร.	ม.ค. - ธ.ค. 2565 ม.ค. - มี.ค. 2565	กฟอ.บ้านฉาง ไม่ได้ดำเนินการกิจกรรมนี้	กฟอ.บ้านฉาง ไม่ได้ดำเนินการกิจกรรมนี้

CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า		ผู้รับการประเมิน	ช่วงเวลา	ผลดำเนินงาน (สะสม)		
แผนงาน	กิจกรรม			ไตรมาสที่ 1/2565		ไตรมาสที่ 1-2/2565
แผนงานที่ 8 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน	ผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม พื้นที่ EEC จากเดิม 30 วัน ปรับ 27 วันปฏิทิน - กฟฟ.ชั้น 1-3 ที่เกี่ยวข้อง (พื้นที่ EEC) ดำเนินการตามแผนงานที่ กฟก.2 กำหนด และรายงานสรุปผล หลังสิ้นไตรมาส - กฟก.2 สรุปรายงานผล พร้อมจัดส่งรายงานให้ ผอ.ก.(ก3) ภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส (ตามอนุมัติ รพ.ก.(ก3) ลว. 10 ส.ค. 2564 หนังสือเลขที่ ก.2กบ.ล.(บธ.)1965/2564 ลว. 31 ส.ค. 2564)	กฟย.ชชม.	เม.ย. - ธ.ค. 2565 เม.ย. - ธ.ค. 2565		- ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	
	8.1 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่ร้องพฟ.ชั้น 1,2,3 กฟฟ.ชั้น 1,2,3 กฟย. กฟย. ช่องทางต่างๆ โดยกำหนดระยะเวลาการตอบสนอง และปิดข้อร้องเรียนตามกลุ่มลูกค้า และประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้ (ก) ข้อร้องเรียนประเภทต่าง ๆ (ด้านบริการ) (ปิดข้อร้องเรียนได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85) - ข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน - ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 25 วัน - ข้อร้องเรียนด้านการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน - ข้อร้องเรียนด้านการถูกงดจ่ายไฟฟ้า ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน - ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมพนักงาน ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน - ข้อร้องเรียนด้านอื่น ๆ ปิดข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน (ข) เรื่องร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน ผ่าน IAVIR Chat ภายใน 24 ชม. (ค) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด* ภายใน 30 วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 (ง) สามารถปิดข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมด* ภายใน 15 วัน ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 70 - จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกเดือน *หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ		ม.ค. - ธ.ค. 2565	- ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว		
	8.2 การจัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า - จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน ข้อร้องเรียนของลูกค้า และจัดส่ง ผอ.ก.(ก3) - สรุปรายงานผลการดำเนินงานตามแผนงาน และปัญหา อุปสรรค ในภาพรวมของ กฟก.2 ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กบ.ล. พฟ.ชั้น 1,2,3 กฟส.	ม.ค. - ธ.ค. 2565 ม.ค. - มี.ค. 2565 เม.ย. - ธ.ค. 2565	- ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว		- ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว