

เกณฑ์ประเมินผลสำเร็จการดำเนินงานกิจกรรมตามแผนปฏิบัติปี 2565 ของ กฟฟ. ในสังกัด กฟอ.บ้านฉาง						
ด้านลูกค้า						
SCM1 มุ่งตอบสนองความต้องการความคาดหวัง และความกังวลผู้มีส่วนได้เสีย						
แผนงาน	กิจกรรม	ผู้รับการประเมิน	ช่วงเวลา	ผลดำเนินงาน (สะสม)		
				ไตรมาสที่ 1/2565	ไตรมาสที่ 1-2/2565	ไตรมาสที่ 1-3/2565
แผนงานที่ 1 แผนงานยกระดับการมีส่วนได้ส่วนเสีย	1.1 ทบทวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ กฟภ. เป้าหมาย - กฟภ.2 เข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อระบบผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - กฟภ.2 สรุปผลการประเมินผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามแบบฟอร์มที่ ผสส. กำหนด และจัดส่ง คณะทำงานเกณฑ์ Enablers ด้านที่ 4	กฟภ.2	มี.ค.-พ.ค.2565			
	1.2 การดำเนินงานตามแผนสร้างความสัมพันธ์ เป้าหมาย - กฟภ.2 ดำเนินงานตามแผนสร้างความสัมพันธ์ครบทุกผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสายงานภาค 3 (Level & Method) - กฟภ.2 รายงานผลการดำเนินงานตามแผนสร้างความสัมพันธ์ตามแบบฟอร์มที่ ผสส. กำหนด และจัดส่ง ผอภ.(ภ3) ภายในวันที่ 1 หลังสิ้นไตรมาส หมายเหตุ ไตรมาส 4 รายงานภายในวันที่ 10 ธ.ค. 2565	กฟภ.2	เม.ย.-ธ.ค.2565			
	1.3 การดำเนินการเพื่อแก้ไขประเด็นผลกระทบ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป้าหมาย - กฟภ.2 กำหนดแนวทางการดำเนินงานเพื่อแก้ไขประเด็นฯ ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - กฟภ.2 รายงานผลการดำเนินงาน การแก้ไขประเด็นฯ ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามแบบฟอร์มที่กำหนด และจัดส่ง ผอภ.(ภ3) ภายในวันที่ 1 หลังสิ้นไตรมาส หมายเหตุ ไตรมาส 4 รายงานภายในวันที่ 10 ธ.ค. 2565	กฟภ.2	เม.ย.-ธ.ค.2565			
SCM 2						
แผนงานที่ 1 แผนงานบริหารการศูนย์บริการลูกค้า PEA Shop	1.1 เตรียมความพร้อมก่อนการเปิด PEA Shop เป้าหมาย - กฟฟ. ที่มี PEA Shop ดำเนินการเตรียมความพร้อมก่อนการเปิด P ตามหลักเกณฑ์ ที่ กฟภ. กำหนดและสรุปรายงานให้ กฟช. ทราบ - กฟภ.2 รายงานแผนการดำเนินงานเปิด PEA Shop ให้ ผอภ.(ภ3) ท	กฟฟ.มพย. กฟจ.รย. กฟจ.จบ. กฟจ.ตร. กฟจ.ฉช. กฟอ.บรบ. กฟฟ.บส.	ม.ค. - ธ.ค. 2565			
	1.2 ดำเนินการเปิด PEA Shop ตามแผนงาน เป้าหมาย ปิด PEA Shop ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของ PEA Shop (จำนวน PEA Shop ก.2 = 7 แห่ง) (ร้อยละ 100)	กฟฟ. ที่เกี่ยวข้องตามข้อ 1.1	ก.ค.-ธ.ค.2565			

เกณฑ์ประเมินผลสำเร็จการดำเนินงานกิจกรรมตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2565 ของ กฟฟ. ในสังกัด กฟอ.บ้านฉาง			
ด้านลูกค้า			
SCM1 มุ่งตอบสนองความต้องการความคาดหวัง และความกังวลผู้มีส่วนได้เสีย			
แผนงาน	กิจกรรม	ผู้รับการประเมิน	ช่วงเวลา
แผนงานที่ 2 การพัฒนากระบวนการให้บริการ	- การให้บริการธุรกิจตามแนวทาง PEA Doing Business (20 วันปฏิทิน) ตามแนวทาง Doing Business: Web 1.0 เป้าหมาย - กฟฟ. ดำเนินการตามมาตรฐานของกระบวนการงานขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business ที่กำหนด (ภายใน 20 วันปฏิทิน) ให้ครบถ้วน 100% - กฟฟ.2 สรุปติดตามผลการดำเนินงานทุกเดือน และจัดทำสรุปรายงานให้ ผลต. และ ฟอภ.(ก3) ภายใน 15 วันหลังสิ้นเดือน	กฟฟ.ชั้น 1-3, ม.ค. - ธ.ค. 2565 กฟส.	ไตรมาสที่ 1/2565 รายงานผล - ตามบันทึกเลขที่ ก.2 บฉ.(บค.)161/2565 ลว.3/1/65 - ตามบันทึกเลขที่ ก.2 บฉ.(บค.)283/2565 ลว.3/1/65
แผนงานที่ 3 การยกระดับมาตรฐานการให้บริการ	- ยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. ตามแนวทาง PEA Doing Business (15 วันปฏิทิน) เป้าหมาย - ดำเนินการตามแผนงานที่ คณะกรรมการฯ กำหนด (ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 5 พ.ค. 2563 ที่ ฟอภ.(ก3) 261/2563) - กฟฟ. ดำเนินการตามมาตรฐานของกระบวนการขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business ที่กำหนด (ภายใน 15 วันปฏิทิน) ให้ครบถ้วน 100% - สรุปรายงานผล พร้อมจัดส่งรายงานให้ ฟอภ.(ก3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟจ.ฉช. กฟส.ฉช. กฟส.บปก. กฟส.คลจ. กฟส.บฉ.	ไตรมาสที่ 1-2/2565 รายงานผล - ตามบันทึกที่ ก.2กบล.(บช.)1513/2565 ลว.17/2/65 ผ่าน Google form https://docs.google.com/forms/d/1Wp... - ตามบันทึกที่ ก.2กบล.(บช.)1758/2565 ลว.08/7/65
แผนงานที่ 4 แผนงานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ (Key Account)	- การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) 4.1 ทบทวนรายชื่อลูกค้ารายสำคัญ และแผนตามกระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) ให้สอดคล้องตามค่าเป้าหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพดูแลลูกค้า เป้าหมาย - ทบทวนและขออนุมัติรายชื่อลูกค้ารายสำคัญภายในเดือน ม.ค. 2565 - จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญ ลงในโปรแกรม CRM Plus ให้เป็นปัจจุบัน	กฟฟ.ชั้น 1-3, ม.ค. 2565 กฟส.ที่เกี่ยวข้อง	ไตรมาสที่ 1/2565 ดำเนินการทบทวนรายชื่อลูกค้ารายสำคัญ และ ดำเนินการเรียบร้อยแล้วในไตรมาสที่ 1
	4.2 ดำเนินการตามแผนงาน กระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management) 4.2.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service) FMS) เป้าหมาย การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า (ตามแผนงานร้อยละ 100) โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - ลูกค้ากลุ่ม Strategic จำนวน 282 ราย (ร้อยละ 100) - ลูกค้ากลุ่ม Star จำนวน 184 ราย (ร้อยละ 100) - ลูกค้ากลุ่ม Status จำนวน 285 ราย (ร้อยละ 100)	กฟฟ.ชั้น 1-3, ม.ค. - ธ.ค. 2565 กฟส.ที่เกี่ยวข้อง กฟฟ.ชั้น 1-3, ม.ค. - ธ.ค. 2565 กฟส.ที่เกี่ยวข้อง	ไตรมาสที่ 1-2/2565 ดำเนินการทบทวนรายชื่อลูกค้ารายสำคัญ และ ดำเนินการเรียบร้อยแล้วในไตรมาสที่ 1 ดำเนินการเข้าพบลูกค้าชี้แจงรายการที่มีสิทธิ์ได้ - ดำเนินการเข้าพบลูกค้าชี้แจงรายการที่มีสิทธิ์ได้ - ดำเนินการเข้าพบลูกค้าชี้แจงรายการที่มีสิทธิ์ได้

เกณฑ์ประเมินผลสำเร็จการดำเนินงานกิจกรรมตามแผนปฏิบัติปี 2565 ของ กฟฟ. ในสังกัด กฟอ.บ้านฉาง						
ด้านลูกค้า						
SCM1 มุ่งตอบสนองความต้องการความคาดหวัง และความกังวลผู้มีส่วนได้เสีย						
แผนงาน	กิจกรรม	ผู้รับการประเมิน	ช่วงเวลา	ผลดำเนินงาน (สะสม)		
				ไตรมาสที่ 1/2565	ไตรมาสที่ 1-2/2565	ไตรมาสที่ 1-3/2565
	4.2.2 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ (Relation Building Activity : RBA) <u>เป้าหมาย</u> การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 - กลุ่ม Star ร้อยละ 100 - กลุ่ม Status ร้อยละ 100 - กลุ่ม Streamline ร้อยละ 40 4.2.3 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	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค. - ธ.ค. 2565	- ดำเนินการเข้าพบลูกค้าเพื่อ มอบของที่ระลึกแล้ว	- ดำเนินการเข้าพบลูกค้าเพื่อ มอบของที่ระลึกแล้ว	- ดำเนินการเข้าพบลูกค้าเพื่อ มอบของที่ระลึกแล้ว
	4.3 การเยี่ยมเยียนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมและลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยผู้บริหาร และกำหนดวัตถุประสงค์การเยี่ยมเยียนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจนพร้อมบันทึกผลการเยี่ยมเยียนในโปรแกรม CRM Plus <u>เป้าหมาย</u> - 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 (ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 29 ธ.ค. 2564 ต่อท้ายหนังสือ	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค. - ธ.ค. 2565	- ผจก.กฟอ.บ้านฉาง ดำเนินการเข้าเยี่ยมเยียนลูกค้า	- ผจก.กฟอ.บ้านฉาง ดำเนินการเข้าเยี่ยมเยียนลูกค้า	- ผจก.กฟอ.บ้านฉาง ดำเนินการเข้าเยี่ยมเยียนลูกค้า

เกณฑ์ประเมินผลสำเร็จการดำเนินงานกิจกรรมตามแผนปฏิบัติปี 2565 ของ กฟฟ. ในสังกัด กฟอ.บ้านฉาง						
ด้านลูกค้า						
SCM1 มุ่งตอบสนองความต้องการความคาดหวัง และความกังวลผู้มีส่วนได้เสีย						
แผนงาน	กิจกรรม	ผู้รับการประเมิน	ช่วงเวลา	ผลดำเนินงาน (สะสม)		
				ไตรมาสที่ 1/2565	ไตรมาสที่ 1-2/2565	ไตรมาสที่ 1-3/2565
	กฟพ.(สข)797/2564ลว. 27 ธ.ค. 2564 อนุมัติปรับปรุงคู่มือการสร้างและการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า					
	4.4 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน เป้าหมาย จำนวน 23 กฟฟ. *หมายเหตุ : ปรับลดได้ตามความเหมาะสม	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	เม.ย.-ธ.ค.2565	ดำเนินการในไตรมาสที่2-4	มีการจัดประชุมเพื่อเตรียมความพร้อมการจะดปร เข้าร่วมกิจกรรม- เข้าร่วมกิจกรรมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ โดย กฟอ.บ้านฉางจัดกิจกรรมร่วมกับการไฟฟ้าในพื้นที่ จ.ระยอง	
	4.5 การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ/มอบของที่ระลึกสำหรับจัดกิตินันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ เป้าหมาย - กลุ่ม Strategic ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี - กลุ่ม Star, Status ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม - กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ สำหรับลูกค้า พิจารณาตามความเหมาะสม	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค. - ธ.ค. 2565	ดำเนินการเข้าพบลูกค้าเพื่อ มอบของที่ระลึกแล้ว	ดำเนินการเข้าพบลูกค้าเพื่อ มอบของที่ระลึกแล้ว	ดำเนินการเข้าพบลูกค้าเพื่อ มอบของที่ระลึกแล้ว
	4.6 การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า, ขยายเขตระบบไฟฟ้าและการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3 รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน ทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์มรายงาน BOI CRM-NCS-002) - กบล. ติดตามและสรุปผลในภาพรวมของ กฟฟ.2 ภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค. - ธ.ค. 2565	ตรวจสอบจากฐานข้อมูล BOI ประจำเดือน ม.ค.	ตรวจสอบจากฐานข้อมูล BOI ประจำเดือน เมษ	ตรวจสอบจากฐานข้อมูล BOI ประจำเดือน ก.ย.
แผนงานที่ 5 การปรับปรุงฐานข้อมูล (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ (PEA VOC System) ดังนี้ จัดการ (Data Driven Execution)	5.1 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าและวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง 5.1.1 การติดตามข้อมูลป้อนกลับ โดยประเมินผลจากการสำรวจความพึงพอใจลูกค้า ภายหลังจากการใช้บริการ 15 วัน ผ่าน SMS ประเภทบริการ 3 ประเภท ดังนี้ (1) งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ (ไม่รวมหมู่บ้านจัดสรร และคอนโดมิเนียมที่เจ้าของโครงการเป็นผู้ดำเนินการมาขอใช้ไฟ) จำนวน 200 ราย/ไตรมาส/เขต (2) งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 20ราย/ไตรมาส/เขต	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย.	ม.ค. - ธ.ค. 2565	กฟอ.บ้านฉางให้ลูกค้า ประเภท 3 ดำเนินการกรอ	กฟอ.บ้านฉางให้ลูกค้า ประเภท 3 ดำเนินการกรอ	กฟอ.บ้านฉางให้ลูกค้า ประเภท 3 ดำเนินการกรอ

เกณฑ์ประเมินผลสำเร็จการดำเนินงานกิจกรรมตามแผนปฏิบัติปี 2565 ของ กฟฟ. ในสังกัด กฟอ.บ้านฉาง						
ด้านลูกค้า						
SCM1 มุ่งตอบสนองความต้องการความคาดหวัง และความกังวลผู้มีส่วนได้เสีย						
แผนงาน	กิจกรรม	ผู้รับการประเมิน	ช่วงเวลา	ผลดำเนินงาน (สะสม)		
				ไตรมาสที่ 1/2565	ไตรมาสที่ 1-2/2565	ไตรมาสที่ 1-3/2565
	(3) งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย จำนวน 10ราย/ไตรมาส/เขต เป้าหมาย - กฟฟ. จัดส่งและประชาสัมพันธ์แบบสอบถามความพึงพอใจภายหลัง ใช้บริการ 15 วันผ่าน SMS ประเภทบริการ 3 ประเภท ทุกราย - กบล. ติดตามและสรุปผลในภาพรวมของ กฟก.2 ให้ผู้ใช้ไฟตอบประเมินผ่าน SMS บริการ 3 ประเภท ตามข้อ (1),(2),(3) ทั้งนี้ หาก กฟก.2 มียอดตอบกลับ SMS ไม่ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดให้ กบล. ดำเนินการโทรสุ่มสำรวจลูกค้าเพิ่มเติมให้ได้ตามเป้าหมาย โดยไม่ซ้ำรายที่ตอบกลับผ่าน SMS ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส					
	5.1.2 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen - กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. ประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 (ที่กดประเมิน 1, 2) โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback - กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. นำผลวิเคราะห์การประเมินฯ ของลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข - กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. รายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ และแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส เป้าหมาย - สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.4788 - กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ ในภาพรวมของ กฟก.2 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส *หมายเหตุ : - สรุปรายงานผล เฉพาะ กฟส. ที่ติดตั้ง Smile Box - Front Manager กฟฟ. เป็นผู้ดำเนินงาน และบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรม Customers' Smile Feedback (ที่ กฟฟ.(สฟ)13/2564 ลว. 8 ม.ค. 2564 ให้ชะลอการกด Smile Box)	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ย. - ธ.ค. 256	- FM ดำเนินการโทรสุ่มสอบถาม ผู้ใช้ไฟที่กดประ	- FM ดำเนินการโทรสุ่มสอบถาม ผู้ใช้ไฟที่กดประ	- FM ดำเนินการโทรสุ่มสอบถาม ผู้ใช้ไฟที่กดประ

เกณฑ์ประเมินผลสำเร็จการดำเนินงานกิจกรรมตามแผนปฏิบัติการปี 2565 ของ กฟฟ. ในสังกัด กฟอ.บ้านฉาง						
ด้านลูกค้า						
SCM1 มุ่งตอบสนองความต้องการความคาดหวัง และความกังวลผู้มีส่วนได้เสีย						
แผนงาน	กิจกรรม	ผู้รับการประเมิน	ช่วงเวลา	ผลดำเนินงาน (สะสม)		
				ไตรมาสที่ 1/2565	ไตรมาสที่ 1-2/2565	ไตรมาสที่ 1-3/2565
	5.1.3 การรวบรวมเสียงของลูกค้าจากช่องทาง 4 กลุ่ม (กลุ่มดิจิทัล กลุ่มกายภาพ กลุ่มการสำรวจและกลุ่มอื่น ๆ) เป้าหมาย - กฟฟ. บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการไม่ได้ ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง - กฟก.2 รวบรวมเสียงของลูกค้า* จากระบบ PEA VOC System และจัดส่งให้ ฝอภ.(ภ3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส.	ม.ค. - ธ.ค. 2565	- ดำเนินการนำสารสนเทศเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ บันทึกเสียงลงในระบบ PEA-VOC System เรียบร้อยแล้ว	- ดำเนินการนำสารสนเทศเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ บันทึกเสียงลงในระบบ PEA-VOC System เรียบร้อยแล้ว	- ดำเนินการนำสารสนเทศเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ บันทึกเสียงลงในระบบ PEA-VOC System เรียบร้อยแล้ว
	5.2 จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่การแข่งขัน, พื้นที่อุตสาหกรรม เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกลุ่มซูเปอร์คลัสเตอร์ และกลุ่ม EEC (ประกอบด้วย จ.พระนครศรีอยุธยา, จ.ปทุมธานี, จ.ชลบุรี, จ.ระยอง, จ.ฉะเชิงเทรา และ จ.ปราจีนบุรี) โดยตรวจวัด และวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้า กำหนดแผนและปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมจัดทำรายงานเพื่อสื่อสารกับลูกค้า - ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ณ สถานีไฟฟ้าที่จ่ายไฟให้กับ นิคมอุตสาหกรรม เป้าหมาย กฟก.2 จำนวน 16 แห่ง	กฟฟ.ที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ จ.ฉะเชิงเทรา, จ.ชลบุรี, จ.ระยอง	ม.ค. - ธ.ค. 2565	รายงานผล- ตามบันทึกเลขที่ ก.2 บฉ.(บค.)159/2	รายงานผล	"รายงานผล ทุกเดือนผ่าน Google sheet https:
แผนงานที่ 6 พัฒนาการใช้ประโยชน์ข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	6.1 การจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง					
คุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	6.1.1 ฐานข้อมูลลูกค้า High Value เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย เป้าหมาย จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ - ฐานข้อมูลลูกค้า High Value มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จากปี 2563-2564 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง - ฐานข้อมูลลูกค้า High Value ที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง	กชข.(ก2)	ม.ค. - ก.พ. 2565			
	6.1.2 ฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา เป้าหมาย จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ - ฐานข้อมูลลูกค้าที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา ปี 2563-2564 - ฐานข้อมูลลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA	กบล.(ก2)	ม.ค. - ก.พ. 2565			

เกณฑ์ประเมินผลสำเร็จการดำเนินงานกิจกรรมตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2565 ของ กฟพ. ในสังกัด กฟอ.บ้านฉาง						
ด้านลูกค้า						
SCM1 มุ่งตอบสนองความต้องการความคาดหวัง และความกังวลผู้มีส่วนได้เสีย						
แผนงาน	กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ช่วงเวลา	ผลดำเนินงาน (สะสม)		
				ไตรมาสที่ 1/2565	ไตรมาสที่ 1-2/2565	ไตรมาสที่ 1-3/2565
	6.2 การใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง					
	6.2.1 การดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า High Value	กฟพ.ชั้น 1-3, ม.ค. - ธ.ค. 2565 กฟส.		แผนดำเนินการในไตรมาส 2 ถึง 4	ดำเนินการแล้วจำนวน 1 ราย	ดำเนินการแล้วจำนวน 3 ราย https://docs.google.com/spreadsheets/d/1t0UWzYDQFvTjZlR9BmXGKdEgHwLkxw/edit#gid=0
	เป้าหมาย - จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐานข้อมูลลูกค้าทุกราย - รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส *หมายเหตุ : ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 6.1.1					
	6.2.2 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมุ่งเน้นลูกค้า 2 กลุ่ม (1) ลูกค้ารายเดิม (ที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา) ทุกราย (2) ลูกค้ารายใหม่ (ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA) ร้อยละ 20	กฟพ.ชั้น 1-3, ม.ค. - ธ.ค. 2565 กฟส.		แผนดำเนินการในไตรมาส 2 ถึง 4	ดำเนินการแล้วจำนวน 1 ราย	ดำเนินการแล้วจำนวน 3 ราย https://docs.google.com/spreadsheets/d/1t0UWzYDQFvTjZlR9BmXGKdEgHwLkxw/edit#gid=0
	เป้าหมาย - กบล.(ก2) กำหนดรายชื่อลูกค้ารายใหม่ ร้อยละ 20 จัดส่งให้ กฟพ.ภายในไตรมาส 1		ม.ค.-มี.ค.2565			
	- กฟพ. จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐานข้อมูลลูกค้า - กฟพ. รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส *หมายเหตุ : - ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 6.1.2 - กฟพ.2 สามารถดำเนินการปรับแผนการเข้าพบลูกค้าได้ตามความเหมาะสม		เม.ย.-ธ.ค.2565 เม.ย.-ธ.ค.2565	แผนดำเนินการในไตรมาส 2 ถึง 4 แผนดำเนินการในไตรมาส 2 ถึง 4	ดำเนินการแล้วจำนวน 1 ราย ดำเนินการแล้วจำนวน 1 ราย	ดำเนินการแล้วจำนวน 1 ราย ดำเนินการแล้วจำนวน 1 ราย
6.3 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และการร้องเรียน มาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน	กฟพ.ชั้น 1-3, ม.ค. - ธ.ค. 2565 กฟส.		ดำเนินการรายงานแล้ว	ดำเนินการรายงานแล้ว	ดำเนินการรายงานแล้ว	
	เป้าหมาย - กฟพ. ชั้น 1-3 และ กฟส. รายงานแผน และผลการตอบสนองเสียงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน และแจ้งให้ กบล. ทราบภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ในภาพรวมของ กฟพ.1,2,3 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส					
แผนงานที่ 7 การยกระดับมาตรฐาน	7.1 การขอรับรองศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact					

เกณฑ์ประเมินผลสำเร็จการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการปี 2565 ของ กฟฟ. ในสังกัด กฟอ.บ้านฉาง						
ด้านลูกค้า						
SCM1 มุ่งตอบสนองความต้องการความคาดหวัง และความกังวลผู้มีส่วนได้เสีย						
แผนงาน	กิจกรรม	ผู้รับการประเมิน	ช่วงเวลา	ผลดำเนินงาน (สะสม)		
				ไตรมาสที่ 1/2565	ไตรมาสที่ 1-2/2565	ไตรมาสที่ 1-3/2565
การให้บริการ	Center : GECC) 7.1.1 การรักษามาตรฐาน สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรอง ศูนย์ราชการสะดวกแล้ว เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Q ที่เกี่ยวข้อง จาก สปน. และตามแผนงานตรวจประเมินภายในหน่วยงาน (Internal Audit) - กฟฟ. ที่เคยผ่านการรับรองและยังอยู่ในระยะเวลาการรับรองมาตรฐาน GECC - กฟฟ. ที่เคยผ่านการรับรองมาตรฐาน GECC แต่ไม่ได้สมัครรับรองเพื่อต่ออายุ เป้าหมาย - แต่งตั้งคณะทำงานตรวจประเมินภายใน (Internal Audit) เพื่อรักษามาตรฐานตามเกณฑ์ GECC - ดำเนินการตรวจประเมินภายใน (Internal Audit) ตามแผนงานที่กำหนด - รายงานสรุปผลการดำเนินงาน	กฟฟ.	ม.ค.-ต.ค.2565	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการกรอกข้อมูลผ่านเว็บไซต์ geccia.pea.c	ดำเนินการกรอกข้อมูลผ่านเว็บไซต์ geccia.pea.c
	7.1.2 เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ที่ยังไม่เคยสมัคร หรือไม่เคยผ่านการรับรอง จะต้องสมัครและผ่านการรับรองมาตรฐานฯ ภายในปี 2565-2567 หมายเหตุ สำหรับ กฟส., กฟย. ให้ กฟช. พิจารณาความพร้อมของ กฟฟ.ในสังกัด ตามความเหมาะสม เช่น อาคารเช่า อยู่ระหว่างก่อสร้าง อาคารสำนักงาน เป็นต้น - กฟฟ. ที่เคยได้รับการรับรองฯ จาก สปน. ให้ กฟช. พิจารณาการสมัครรับรองมาตรฐานฯ ได้ตามความเหมาะสม - กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ที่ส่งใบสมัครในปี 2565 ได้รับการรับรอง 100% <i>กฟก.2 จำนวน 10 แห่ง</i>	กฟส.บกป. กฟส.นยอ. กฟส.กช. กฟส.บนป. กฟส.บค. กฟย.มช. กฟย.ชคก. กฟย.กหม. กฟย.บอร. กฟย.ขชม.	ม.ค. - มี.ค. 2565			
แผนงานที่ 8 การเพิ่มประสิทธิภาพ	8.1 การบริหารจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประ เพื่อยกระดับการให้บริการที่ดีของ กฟภ. ลดความไม่พึงพอใจและเพิ พึงพอใจของลูกค้า ดังนี้ 8.1.1 การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้ (ก) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) โดยรวม - ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วันทำการ (ร้อยละ100) - ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ100) - ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 15 วัน (ร้อยละ90)	กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย.	ม.ค. - ธ.ค. 2565	- ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	- ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	- ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว

เกณฑ์ประเมินผลสำเร็จการดำเนินงานกิจกรรมตามแผนปฏิบัติการปี 2565 ของ กฟพ. ในสังกัด กพอ.บ้านฉาง						
ด้านลูกค้า						
SCM1 มุ่งตอบสนองความต้องการความคาดหวัง และความกังวลผู้มีส่วนได้เสีย						
แผนงาน	กิจกรรม	ผู้รับการประเมิน	ช่วงเวลา	ผลดำเนินงาน (สะสม)		
				ไตรมาสที่ 1/2565	ไตรมาสที่ 1-2/2565	ไตรมาสที่ 1-3/2565
	- ข้อร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน (IA/IR chat) ภายใน 24 ชั่วโมง (ร้อยละ100) (ข) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) ตามประเภทข้อร้องเรียน - การปิดข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า ภายใน 25 วัน (ร้อยละ95) - การปิดข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ ภายใน 25 วัน (ร้อยละ95) - การปิดข้อร้องเรียนด้านการจัดหาหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้าภายใน 15 วัน (ร้อยละ95) - การปิดข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมพนักงาน ภายใน 15 วัน (ร้อยละ95) - การปิดข้อร้องเรียนด้านการถูกงดจ่ายไฟฟ้า ภายใน 15 วัน (ร้อยละ95) - การปิดข้อร้องเรียนด้านอื่นๆ ภายใน 20 วัน (ร้อยละ95) (ค) ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟภายใน 5 วัน (ร้อยละ 100) เป้าหมาย จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกเดือน *หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติดมิชอบ					
	8.1.2 การเพิ่มประสิทธิภาพการวางแผนเชิงป้องกันข้อร้องเรียน ดังนี้ (ก) จำนวนข้อร้องเรียนโดยรวม ลดลงร้อยละ 10 จากข้อร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน (ข) จำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงาน ลดลงร้อยละ 50 จากข้อร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน (ค) จำนวนข้อร้องเรียน/ร้องขอ เรื่องไม่มีไฟฟ้าใช้ ลดลงร้อยละ 50 จากข้อร้องเรียน/ร้องขอ ในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน เป้าหมาย จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกเดือน *หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติดมิชอบ	กฟพ.ชั้น 1-3, ม.ค. - ธ.ค. 2565 กฟส., กฟย.		- ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	- ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	- ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว
	8.2 การจัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า เป้าหมาย - จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน ข้อร้องเรียน และจัดส่ง ผอภ.(ก3) - สรุปรายงานผลการดำเนินงานตามแผนงาน และปัญหา อุปสรรคของการ กฟพ.1-3 ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กบล.(ก2) กบล.(ก2) กฟพ.ชั้น 1-3, กฟส., กฟย.	ม.ค.-ธ.ค.2565 ม.ค.-มี.ค.2565 เม.ย.-ธ.ค.2565			
S5 S6						
แผนงานที่ 1 การยกระดับมาตรฐานการให้บริการ	- ยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สำหรับลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม พื้นที่โครงการระเบียงเขตเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor : EEC) ให้ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	กฟพ.ที่เกี่ยวข้อง	ม.ค.-ธ.ค.2565			

เกณฑ์ประเมินผลสำเร็จการดำเนินงานกิจกรรมตามแผนปฏิบัติปี 2565 ของ กฟฟ. ในสังกัด กฟอ.บ้านฉาง						
ด้านลูกค้า						
SCM1 มุ่งตอบสนองความต้องการความคาดหวัง และความกังวลผู้มีส่วนได้เสีย						
แผนงาน	กิจกรรม	ผู้รับการประเมิน	ช่วงเวลา	ผลดำเนินงาน (สะสม)		
	รองรับการเติบโตทางเศรษฐกิจ			ไตรมาสที่ 1/2565	ไตรมาสที่ 1-2/2565	ไตรมาสที่ 1-3/2565
	เป้าหมาย					
	- กฟฟ.2 จัดทำแผนงานยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สำหรับลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม พื้นที่ EEC จากเดิม 30 วันปฏิทินเป็น 27 วันปฏิทิน		ม.ค.-มี.ค.2565			
	- กฟฟ.ชั้น 1-3 ที่เกี่ยวข้อง (พื้นที่ EEC) ดำเนินการตามแผนงานที่ กฟฟ.2 กำหนด และรายงานสรุปผล หลังสิ้นไตรมาส		เม.ย.-ธ.ค.2565	รายงานผลการดำเนินการไตรมาส 1 แล้ว	รายงานผลการดำเนินการไตรมาส 2 แล้ว	รายงานผลการดำเนินการไตรมาส 3 แล้ว
	- กฟฟ.2 สรุปรายงานผล พร้อมจัดส่งรายงานให้ ผอ.ก.(ก3) ภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส (ตามอนุมัติ รพก.(ก3) ลว. 10 ส.ค. 2564 หนังสือเลขที่ ก.2กบล.(บธ.)1965/2564 ลว. 31 ส.ค. 2564)		เม.ย.-ธ.ค.2565			