เกณฑ์ประเมินผลสำเร็จการดำเนินกิจกรรมตามแผนปฏิบัติปี 2565 ของ กฟฟ. ในสังกัด กฟอ.บ้านฉาง							
ด้านลูกค้า							
SCM1 มุ่งตอบสนองความต้องการความคาดหวัง และความกังวลผู้มีส่วนได้เสีย			ช่วงเวลา	ผลดำเนินงาน (สะสม)			
แผนงาน	กิจกรรม	ผู้รับการประเมิน		ไตรมาสที่ 1/2565	ไตรมาสที่ 1-2/2565	ไตรมาสที่ 1-3/2565	ไตรมาสที่ 1-4/2565
แผนงานที่ 1 แผนงานยกระดับการดำเนินงานด้าน	1.1 ทบทวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ กฟภ.	กฟก.2	มี.ค.-พ.ค.2565				
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	**เป้าหมาย**						
	- กฟก.2 เข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อระบุ						
	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						
	- กฟก.2 สรุปผลการประเมินผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						
	ตามแบบฟอร์มที่ ฝสส. กำหนด และจัดส่ง คณะทำงานเกณฑ์						
	Enablers ด้านที่ 4						
	1.2 การดำเนินงานตามแผนสร้างความสัมพันธ์	กฟก.2	เม.ย.-ธ.ค.2565				
	เป้าหมาย						
	- กฟก.2 ดำเนินงานตามแผนสร้างความสัมพันธ์ครบทุกผู้มี						
	ส่วนได้ส่วนเสียของสายงานภาค 3 (Level & Method)						
	- กฟก.2 รายงานผลการดำเนินงานตามแผนสร้างความสัมพันธ์						
	ตามแบบฟอร์มที่ ฝสส. กำหนด และจัดส่ง ฝอภ.(ภ3)						
	ภายในวันที่ 1 หลังสิ้นไตรมาส						
	หมายเหตุ ไตรมาส 4 รายงานภายในวันที่ 10 ธ.ค. 2565						
	1.3 การดำเนินการเพื่อแก้ไขประเด็นผลกระทบ/ความต้องการ/	กฟก.2	เม.ย.-ธ.ค.2565				
	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						
	เป้าหมาย						
	- กฟก.2 กำหนดแนวทางการดำเนินงานเพื่อแก้ไขประเด็นฯ						
	ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						
	- กฟก.2 รายงานผลการดำเนินงาน การแก้ไขประเด็นฯ						
	ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามแบบฟอร์มที่กำหนด และจัดส่ง ฝอภ.(ภ3)						
	ภายในวันที่ 1 หลังสิ้นไตรมาส						
	หมายเหตุ ไตรมาส 4 รายงานภายในวันที่ 10 ธ.ค. 2565						
SCM 2							
แผนงานที่ 1 แผนงานบริหารการปิดให้บริการ	1.1 เตรียมความพร้อมก่อนการปิด PEA Shop	กฟฟ.มพย.	ม.ค. - ธ.ค. 2565				
ศูนย์บริการลูกค้า PEA Shop	**เป้าหมาย**	กฟจ.รย.					
	- กฟฟ. ที่มี PEA Shop ดำเนินการเตรียมความพร้อมก่อนการปิด PEA Shop	กฟจ.จบ.					
	ตามหลักเกณฑ์ ที่ กฟภ. กำหนดและสรุปรายงานให้ กฟข. ทราบ	กฟจ.ตร.					
	- กฟก.2 รายงานแผนการดำเนินงานปิด PEA Shop ให้ ฝอภ.(ภ3) ทราบ	กฟจ.ฉช.					
		กฟอ.บนบ.					
		กฟฟ.บส.					
	1.2 ดำเนินการปิด PEA Shop ตามแผนงาน	กฟฟ.	ก.ค.-ธ.ค.2565				
	เป้าหมาย ปิด PEA Shop ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของ PEA Shop ทั้งหมด	ที่เกี่ยวข้อง					

	(จำนวน PEA Shop n.2 = 7 แห่ง) (ร้อยละ 100)	ตามข้อ 1.1					
แผนงานที่ 2 การพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจ	- การให้บริการธุรกิจตามแนวทาง PEA Doing Business (20 วันปฏิทิน)	กฟฟ.ชั้น 1-3,	ม.ค. - ธ.ค. 2565	รายงานผล	รายงานผล	รายงานผล	รายงานผล
ตามแนวทาง Doing Business: World Bank	**เป้าหมาย - กฟฟ. ดำเนินการตามมาตรฐานของกระบวนงานขอใช้ไฟฟ้าแบบ**	กฟส.		- ตามบันทึกเลขที่ ก.2 บจ.(บค.)161/2	-ตามบันทึกที่ ก.2กบล.(บธ.)1513/25(	ผ่าน Google form https://docs.go	
	PEA Doing Business ที่กำหนด (ภายใน 20 วันปฏิทิน) ให้ครบถ้วน 100%			- ตามบันทึกเลขที่ ก.2 บจ.(บค.)283/2	-ตามบันทึกที่ ก.2กบล.(บธ.)1758/2565	ลว.08/7/65	
	- กฟก.2 สรุปติดตามผลการดำเนินงานทุกเดือน และจัดทำสรุป						
	รายงานให้ ฝลต. และ ฝอภ.(ภ3) ภายใน 15 วันหลังสิ้นเดือน						ผ่าน Google form https://docs.go
แผนงานที่ 3 การยกระดับมาตรฐานคุณภาพ	- ยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับ	กฟจ.ฉช.	ม.ค. - ธ.ค. 2565				
การให้บริการ	รอยต่อของ กฟน. ตามแนวทาง PEA Doing Business (15 วันปฏิทิน)	กฟส.ฉช.					
	เป้าหมาย	กฟส.บปก.					
	- ดำเนินการตามแผนงานที่ คณะกรรมการฯ กำหนด	กฟส.คลจ.					
	(ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 5 พ.ค. 2563 ที่ ฝอภ.(ภ3) 261/2563)	กฟส.บนป.					
	- กฟฟ. ดำเนินการตามมาตรฐานของกระบวนงานขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA						
	Doing Business ที่กำหนด (ภายใน 15 วันปฏิทิน) ให้ครบถ้วน 100%						
	- สรุปรายงานผล พร้อมจัดส่งรายงานให้ ฝอภ.(ภ3) ภายใน 20 วัน						
	หลังสิ้นไตรมาส						
แผนงานที่ 4 แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษา	- การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้ารายสำคัญ (Key Account)						
ฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ	4.1 ทบทวนรายชื่อลูกค้ารายสำคัญ และแผนตามกระบวนการบริหาร	กฟฟ.ชั้น 1-3,	ม.ค. 2565	- ดำเนินการทบทวนรายชื่อลูกค้ารายส	ดำเนินการเรียบร้อยแล้วในไตรมาสที่ 1	ดำเนินการเรียบร้อยแล้วในไตรมาสที่ 1	ดำเนินการเรียบร้อยแล้วในไตรมาสที่ 1
Digital CRM มาใช้สนับสนุนในการให้บริการลูกค้า	ลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) ให้สอดคล้องตามค่าเป้าหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพ	กฟส.ที่เกี่ยวข้อง					
	การดูแลลูกค้า						
	เป้าหมาย						
	- ทบทวนและขออนุมัติรายชื่อลูกค้ารายสำคัญภายในเดือน ม.ค. 2565						
	- จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญ ลงในโปรแกรม						
	CRM Plus ให้เป็นปัจจุบัน						
	4.2 ดำเนินการตามแผนงาน กระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ	กฟฟ.ชั้น 1-3,	ม.ค. - ธ.ค. 2565				
	(Key Account Management)	กฟส.ที่เกี่ยวข้อง					
	4.2.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service:	กฟฟ.ชั้น 1-3,	ม.ค. - ธ.ค. 2565	- ดำเนินการเข้าพบลูกค้าชี้แจงรายการ	- ดำเนินการเข้าพบลูกค้าชี้แจงรายการ	- ดำเนินการเข้าพบลูกค้าชี้แจงรายการ	- ดำเนินการเข้าพบลูกค้าชี้แจงรายการ
	FMS)	กฟส.ที่เกี่ยวข้อง					
	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)						
	4.2.2 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ	กฟฟ.ชั้น 1-3,	ม.ค. - ธ.ค. 2565	- ดำเนินการเข้าพบลูกค้าเพื่อ มอบของ	- ดำเนินการเข้าพบลูกค้าเพื่อ มอบของ	- ดำเนินการเข้าพบลูกค้าเพื่อ มอบของ	- ดำเนินการเข้าพบลูกค้าเพื่อ มอบของ
	(Relation Building Activity : RBA)	กฟส.ที่เกี่ยวข้อง					
	เป้าหมาย การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่ง						
	ตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้						
	- กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100						
	- กลุ่ม Star ร้อยละ 100						
	- กลุ่ม Status ร้อยละ 100						

	- กลุ่ม Streamline ร้อยละ 40						
	4.2.3 พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) บริหารความสัมพันธ์	กฟฟ.ชั้น 1-3,	ม.ค. - ธ.ค. 2565	- KAMR ดำเนินการติดต่อแจ้งดับกระแ	- KAMR ดำเนินการติดต่อแจ้งดับกระแ	- KAMR ดำเนินการติดต่อแจ้งดับกระแ	- KAMR ดำเนินการติดต่อแจ้งดับกระแ
	กับลูกค้าโดยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication : COM)	กฟส.ที่เกี่ยวข้อง					
	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						
	4.3 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม	กฟฟ.ชั้น 1-3,	ม.ค. - ธ.ค. 2565	- ผจก.กฟอ.บ้านฉาง ดำเนินการเข้าเยี่	- ผจก.กฟอ.บ้านฉาง ดำเนินการเข้าเยี่	- ผจก.กฟอ.บ้านฉาง ดำเนินการเข้าเยี่	- ผจก.กฟอ.บ้านฉาง ดำเนินการเข้าเยี่
	และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยผู้บริหาร และกำหนด	กฟส.					
	วัตถุประสงค์การเยี่ยมเยือนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจนพร้อมบันทึกผลการเยี่ยม						
	ในโปรแกรม 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 : สามารถพิจารณารูปแบบการเยี่ยมเยือนลูกค้าได้ 2 รูปแบบ						
	1.รูปแบบ Onsite 2.รูปแบบ Online Meeting ผ่านระบบออนไลน์						
	แพลตฟอร์มต่างๆ (ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 29 ธ.ค. 2564 ต่อท้ายหนังสือ						
	กลพ.(สข)797/2564ลว. 27 ธ.ค. 2564 อนุมัติปรับปรุงคู่มือการสร้าง						
	และการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า						
	4.4 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า	กฟฟ.ชั้น 1-3,	เม.ย.-ธ.ค.2565	ดำเนินการในไตรมาสที่2-4	มีการจัดประชุมเพื่อเตรียมความพร้อม	เข้าร่วมกิจกรรม - เข้าร่วมกิจกรรมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่	เข้าร่วมกิจกรรม - เข้าร่วมกิจกรรมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่
	100 ล้านบาท/เดือน	กฟส.			โดย กฟอ.บ้านฉางจัดกิจกรรมร่วมกับการไฟฟ้าในพื้นที่ จ.ระยอง		
	<u>เป้าหมาย จำนวน 23 กฟฟ.</u>						
	*หมายเหตุ : ปรับลดได้ตามความเหมาะสม						
	4.5 การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ/มอบของที่ระลึกสำหรับจัดกิจกรรม	กฟฟ.ชั้น 1-3,	ม.ค. - ธ.ค. 2565	- ดำเนินการเข้าพบลูกค้าเพื่อ มอบของ	- ดำเนินการเข้าพบลูกค้าเพื่อ มอบของ	- ดำเนินการเข้าพบลูกค้าเพื่อ มอบของ	- ดำเนินการเข้าพบลูกค้าเพื่อ มอบของ
	นันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ	กฟส.					
	<u>เป้าหมาย</u>						
	- กลุ่ม Strategic ทุกราย ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี						
	- กลุ่ม Star, Status ให้พนักงาน KAMR พิจารณาตามความเหมาะสม						
	- กิจกรรมนันทนาการ/ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ สำหรับลูกค้า						
	พิจารณาตามความเหมาะสม						

	4.6 การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/	กฟฟ.ชั้น 1-3	ม.ค. - ธ.ค. 2565	- ตรวจสอบจากฐานข้อมูล BOI ประจำ	- ตรวจสอบจากฐานข้อมูล BOI ประจำ - อีอีซี โกลบอล คลาวด์ จำกัด ได้ติดต่	- ตรวจสอบจากฐานข้อมูล BOI ประจำ	- ตรวจสอบจากฐานข้อมูล BOI ประจำ
	แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น						
	การขอใช้ไฟฟ้า, ขยายเขตระบบไฟฟ้าและการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น						
	<u>เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3 รายงานสรุปผลการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยือน</u>						
	ทุกไตรมาส (ตามแบบฟอร์มรายงาน BOI CRM-NCS-002)						
	- กบล. ติดตามและสรุปผลในภาพรวมของ กฟก.2 ภายใน 10 วัน						
	หลังสิ้นไตรมาส						
<u>แผนงานที่ 5 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร</u>	5.1 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า						
(รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูล	และวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง						
ในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหาร	(PEA VOC System) ดังนี้						
จัดการ (Data Driven Execution)	5.1.1 การติดตามข้อมูลป้อนกลับ โดยประเมินผลจากการสำรวจ	กฟฟ.ชั้น 1-3,	ม.ค. - ธ.ค. 2565	กฟอ.บ้านฉางให้ลูกค้า ประเภท 3 ดำเ - ก.2กบล.(บธ.)917/2565 ลว. 08/04 - ก.2กบล.(บธ.)561/2565 ลว. 04/03 - ก.2กบล.(บธ.)357/2565 ลว. 08/02	กฟอ.บ้านฉางให้ลูกค้า ประเภท 3 ดำเ - ก.2กบล.(บธ.)1148/2565 ลว. 10/0 - ก.2กบล.(บธ.)1364/2565 ลว. 06/0 - ก.2กบล.(บธ.)1779/2565 ลว. 11/0	กฟอ.บ้านฉางให้ลูกค้า ประเภท 3 ดำเ	กฟอ.บ้านฉางให้ลูกค้า ประเภท 3 ดำเ
	ความพึงพอใจลูกค้า ภายหลังการใช้บริการ 15 วัน	กฟส., กฟย.					
	ผ่าน SMS ประเภทบริการ 3 ประเภท ดังนี้						
	(1) งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ (ไม่รวมหมู่บ้านจัดสรร และ						
	คอนโดมิเนียมที่เจ้าของโครงการเป็นผู้ดำเนินการมาขอใช้ไฟ) จำนวน						
	200 ราย/ไตรมาส/เขต						
	(2) งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 20ราย/ไตรมาส/เขต						
	(3) งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย จำนวน 10ราย/ไตรมาส/เขต						
	<u>เป้าหมาย</u>						
	- กฟฟ. จัดส่งและประชาสัมพันธ์แบบสอบถามความพึงพอใจภายหลัง						
	ใช้บริการ 15 วันผ่าน SMS ประเภทบริการ 3 ประเภท ทุกราย						
	- กบล. ติดตามและสรุปผลในภาพรวมของ กฟก.2 ให้ผู้ใช้ไฟตอบประเมิน						
	ผ่าน SMS บริการ 3 ประเภท ตามข้อ (1),(2),(3)						
	ทั้งนี้ หาก กฟก.2 มียอดตอบกลับ SMS ไม่ได้ตามเป้าหมายที่กำหนด						
	ให้ กบล. ดำเนินการโทรสุ่มสำรวจลูกค้าเพิ่มเติมให้ได้ตามเป้าหมาย โดย						
	ไม่ซ้ำรายที่ตอบกลับผ่าน SMS ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส						
	- กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ						
	ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส						
	5.1.2 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมิน	กฟฟ.ชั้น 1-3,	เม.ย. - ธ.ค. 2565	- FM ดำเนินการโทรสุ่มสอบถาม ผู้ใช้ไ	- FM ดำเนินการโทรสุ่มสอบถาม ผู้ใช้ไ	- FM ดำเนินการโทรสุ่มสอบถาม ผู้ใช้ไ	- FM ดำเนินการโทรสุ่มสอบถาม ผู้ใช้ไ
	ความพึงพอใจแบบแป้นกด (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen	กฟส.					
	- กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. ประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้า						
	ที่กดประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 (ที่กดประเมิน 1, 2)						
	โดยใช้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback						
	- กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. นำผลวิเคราะห์การประเมินฯ ของลูกค้าที่						
	ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข						
	- กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. รายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ						
	และแจ้งให้ กบล. ทราบ ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส						

	<u>เป้าหมาย</u>						
	- สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟฟ. ชั้น 1-3 และ						
	กฟส. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด						
	- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.4788						
	- กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ ในภาพรวม						
	ของ กฟก.2 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส						
	- กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ						
	ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส						
	*หมายเหตุ :						
	- สรุปรายงานผล เฉพาะ กฟส. ที่ติดตั้ง Smile Box						
	- Front Manager กฟฟ. เป็นผู้ดำเนินงาน และบันทึกข้อมูลลงใน						
	โปรแกรม Customers' Smile Feedback						
	(ที่ กลพ.(สพ)13/2564 ลว. 8 ม.ค. 2564 ให้ชะลอการกด Smile Box)						
	5.1.3 การรวบรวมเสียงของลูกค้าจากช่องทาง 4 กลุ่ม (กลุ่มดิจิทัล	กฟฟ.ชั้น 1-3,	ม.ค. - ธ.ค. 2565	- ดำเนินการนำสารสนเทศเสียงของลูก	- ดำเนินการนำสารสนเทศเสียงของลูก	- ดำเนินการนำสารสนเทศเสียงของลูก	- ดำเนินการนำสารสนเทศเสียงของลูก
	กลุ่มภายภาพ กลุ่มการสำรวจและกลุ่มอื่น ๆ)	กฟส.					
	<u>เป้าหมาย</u>						
	- กฟฟ. บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการ						
	ไม่ได้ ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง						
	- กฟก.2 รวบรวมเสียงของลูกค้า* จากระบบ PEA VOC System						
	และจัดส่งให้ ฝอภ.(ภ3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส						
	5.2 จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่การแข่งขัน, พื้นที่อุตสาหกรรม,	กฟฟ.	ม.ค. - ธ.ค. 2565				
	เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกลุ่มซูเปอร์คลัสเตอร์ และกลุ่ม EEC	ที่เกี่ยวข้อง					
	(ประกอบด้วย จ.พระนครศรีอยุธยา, จ.ปทุมธานี, จ.ชลบุรี,	ในพื้นที่					
	จ.ระยอง, จ.ฉะเชิงเทรา และ จ.ปราจีนบุรี) โดยตรวจวัด และวิเคราะห์	จ.ฉะเชิงเทรา,					
	คุณภาพไฟฟ้า กำหนดแผนและปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล	จ.ชลบุรี,					
	พร้อมจัดทำรายงานเพื่อสื่อสารกับลูกค้า	จ.ระยอง					
	- ดำเนินการตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า ณ สถานีไฟฟ้าที่จ่ายไฟให้กับ			รายงานผล - ตามบันทึกเลขที่ ก.2 บอ.(บค.)159/2		*รายงานผล ทุกเดือน	*รายงานผล ทุกเดือน
			ม.ค. - ก.พ. 2565	- ตามบันทึกเลขที่ ก.2 บอ.(บค.)285/2	รายงานผล	ผ่าน Google sheet https://docs.g	ผ่าน Google sheet https://docs.g
	นิคมอุตสาหกรรม						
	<u>เป้าหมาย</u>						
	กฟก.2 จำนวน 16 แห่ง						
<u>แผนงานที่ 6 พัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐาน</u>	6.1 การจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ						
ข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนา	หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง						
คุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจ	6.1.1 ฐานข้อมูลลูกค้า High Value เพื่อการดำเนินการธุรกิจ	กชข.(ก2)	ม.ค. - ก.พ. 2565				
เกี่ยวเนื่อง	งานขอขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย						
	<u>เป้าหมาย จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้</u>						
	- ฐานข้อมูลลูกค้า High Value มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จาก						
	ปี 2563-2564 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง						
	- ฐานข้อมูลลูกค้า High Value ที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70						
	ของขนาดพิกัดหม้อแปลง						

	6.1.2 ฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา	กบล.(ก2)	ม.ค. - ก.พ. 2565				
	<u>เป้าหมาย จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้</u>						
	- ฐานข้อมูลลูกค้าที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา ปี 2563-2564						
	- ฐานข้อมูลลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลง						
	รวมกันเกิน 250 kVA						
	6.2 การใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง						
	6.2.1 การดำเนินการธุรกิจงานขอขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย	กฟฟ.ชั้น 1-3,	ม.ค. - ธ.ค. 2565	แผนดำเนินการในไตรมาส 2 ถึง 4	ดำเนินการแล้วจำนวน 1 ราย	ดำเนินการแล้วจำนวน 3 ราย https://docs.google.com/spreads	ดำเนินการแล้วจำนวน 3 ราย https://docs.google.com/spreads
	โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า High Value	กฟส.					
	<u>เป้าหมาย</u>						
	- จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐานข้อมูลลูกค้าทุกราย						
	- รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส						
	*หมายเหตุ : ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 6.1.1						
	6.2.2 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมุ่งเน้นลูกค้า 2 กลุ่ม ดังนี้	กฟฟ.ชั้น 1-3,	ม.ค. - ธ.ค. 2565	แผนดำเนินการในไตรมาส 2 ถึง 4	ดำเนินการแล้วจำนวน 1 ราย	ดำเนินการแล้วจำนวน 3 ราย https://docs.google.com/spreads	ดำเนินการแล้วจำนวน 3 ราย https://docs.google.com/spreads
	(1) ลูกค้ารายเดิม (ที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา) ทุกราย	กฟส.					
	(2) ลูกค้ารายใหม่ (ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้ง						
	หม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA) ร้อยละ 20						
	<u>เป้าหมาย</u>						
	- กบล.(ก2) กำหนดรายชื่อลูกค้ารายใหม่ ร้อยละ 20 จัดส่งให้ กฟฟ.		ม.ค.-มี.ค.2565				
	ภายในไตรมาส 1						
	- กฟฟ. จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐานข้อมูลลูกค้า		เม.ย.-ธ.ค.2565	แผนดำเนินการในไตรมาส 2 ถึง 4	ดำเนินการแล้วจำนวน 1 ราย	ดำเนินการแล้วจำนวน 1 ราย	ดำเนินการแล้วจำนวน 1 ราย
	- กฟฟ. รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส		เม.ย.-ธ.ค.2565	แผนดำเนินการในไตรมาส 2 ถึง 4	ดำเนินการแล้วจำนวน 1 ราย	ดำเนินการแล้วจำนวน 1 ราย	ดำเนินการแล้วจำนวน 1 ราย
	*หมายเหตุ :						
	- ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 6.1.2						
	- กฟก.2 สามารถดำเนินการปรับแผนการเข้าพบลูกค้าได้ตาม						
	ความเหมาะสม						
	6.3 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ	กฟฟ.ชั้น 1-3,	ม.ค. - ธ.ค. 2565	ดำเนินการรายงานแล้ว	ดำเนินการรายงานแล้ว	ดำเนินการรายงานแล้ว	ดำเนินการรายงานแล้ว
	และข้อร้องเรียน มาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุง	กฟส.					
	กระบวนการทำงาน						
	<u>เป้าหมาย</u>						
	- กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. รายงานแผน และผลการตอบสนองเสียง						
	ของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน และแจ้งให้ กบล. ทราบ						
	ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส						
	- กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ในภาพรวมของ กฟก.1,2,3 ภายใน						
	15 วันหลังสิ้นไตรมาส						
<u>แผนงานที่ 7 การยกระดับมาตรฐานคุณภาพ</u>	7.1 การขอรับรองศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact						
การให้บริการ	Center : GECC)						
	7.1.1 การรักษามาตรฐาน สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรอง	กฟฟ.	ม.ค.-ต.ค.2565	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการกรอกข้อมูลผ่านเว็บไซต์ gea	ดำเนินการกรอกข้อมูลผ่านเว็บไซต์ gea	ดำเนินการกรอกข้อมูลผ่านเว็บไซต์ gea
	ศูนย์ราชการสะดวกแล้ว เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check	ที่เกี่ยวข้อง					

	จาก สปน. และตามแผนงานตรวจประเมินภายในหน่วยงาน (Internal Audit)						
	- กฟฟ. ที่เคยผ่านการรับรองและยังอยู่ในระยะเวลาการรับรองมาตรฐาน						
	GECC						
	- กฟฟ. ที่เคยผ่านการรับรองมาตรฐาน GECC แต่ไม่ได้สมัครรับรองเพื่อต่ออายุ						
	<u>เป้าหมาย</u>						
	- แต่งตั้งคณะทำงานตรวจประเมินภายใน (Internal Audit)		มี.ค.-เม.ย.2565				
	เพื่อรักษามาตรฐานตามเกณฑ์ GECC						
	- ดำเนินการตรวจประเมินภายใน (Internal Audit) ตามแผนงานที่กำหนด		เม.ย.-ก.ย.2565				
	- รายงานสรุปผลการดำเนินงาน		ต.ค.2565				
	7.1.2 เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ราชการสะดวก	กฟส.บปก.	ม.ค. - มี.ค. 2565				
	(Government Easy Contact Center : GECC)	กฟส.นยอ.					
	<u>เป้าหมาย</u>	กฟส.กช.					
	- กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ที่ยังไม่เคยสมัคร หรือไม่เคยผ่านการรับรอง ฯ	กฟส.บนป.					
	จะต้องสมัครและผ่านการรับรองมาตรฐานฯ ภายในปี 2565-2567	กฟส.บค.					
	<u>หมายเหตุ สำหรับ กฟส., กฟย. ให้ กฟข. พิจารณาความพร้อมของ</u>	กฟย.มข.					
	กฟฟ.ในสังกัด ตามความเหมาะสม เช่น อาคารเช่า อยู่ระหว่างก่อสร้าง	กฟย.ขคก.					
	อาคารสำนักงาน เป็นต้น	กฟย.กหม.					
	- กฟฟ. ที่เคยได้รับการรับรองฯ จาก สปน. ให้ กฟข. พิจารณาการสมัคร	กฟย.บอร.					
	รับรองมาตรฐานฯ ได้ตามความเหมาะสม	กฟย.ขชม.					
	- กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ที่ส่งใบสมัครในปี 2565 ได้รับการรับรอง 100%						
	กฟก.2 จำนวน 10 แห่ง						
<u>แผนงานที่ 8 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการ</u>	8.1 การบริหารจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ	กฟฟ.ชั้น 1-3,	ม.ค. - ธ.ค. 2565	- ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	- ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	- ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	- ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว
ข้อร้องเรียน	เพื่อยกระดับการให้บริการที่ดีของ กฟภ. ลดความไม่พึงพอใจและเพิ่มความ	กฟส., กฟย.					
	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)						
	- ข้อร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน (IA/IR chat) ภายใน 24 ชั่วโมง (ร้อยละ100)						
	(ข) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) ตามประเภทข้อร้องเรียน						
	- การปิดข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า ภายใน 25 วัน (ร้อยละ95)						
	- การปิดข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ ภายใน 25 วัน (ร้อยละ95)						
	- การปิดข้อร้องเรียนด้านการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้าภายใน 15 วัน (ร้อยละ95)						
	- การปิดข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมพนักงาน ภายใน 15 วัน (ร้อยละ95)						
	- การปิดข้อร้องเรียนด้านการถูกงดจ่ายไฟฟ้า ภายใน 15 วัน (ร้อยละ95)						
	- การปิดข้อร้องเรียนด้านอื่นๆ ภายใน 20 วัน (ร้อยละ95)						
	(ค) ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข						
	- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟภายใน 5 วัน (ร้อยละ 100)						
	<u>เป้าหมาย จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกเดือน</u>						
	*หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ						

	8.1.2 การเพิ่มประสิทธิผลการวางแผนเชิงป้องกันข้อร้องเรียน ดังนี้	กฟฟ.ชั้น 1-3,	ม.ค. - ธ.ค. 2565	- ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	- ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	- ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	- ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว
	(ก) จำนวนข้อร้องเรียนโดยรวม ลดลงร้อยละ 10 จากข้อร้องเรียน	กฟส., กฟย.					
	ในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน						
	(ข) จำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงาน ลดลงร้อยละ 50						
	จากข้อร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน						
	(ค) จำนวนข้อร้องเรียน/ร้องขอ เรื่องไม่มีไฟฟ้าใช้ ลดลงร้อยละ 50						
	จากข้อร้องเรียน/ร้องขอ ในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน						
	<u>เป้าหมาย จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกเดือน</u>						
	*หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ						
	8.2 การจัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียน	กบล.(ก2)	ม.ค.-ธ.ค.2565				
	ของลูกค้า						
	<u>เป้าหมาย</u>						
	- จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน ข้อร้องเรียนของลูกค้า	กบล.(ก2)	ม.ค.-มี.ค.2565				
	และจัดส่ง ฝอภ.(ภ3)						
	- สรุปรายงานผลการดำเนินงานตามแผนงาน และปัญหา อุปสรรค ในภาพรวม	กฟฟ.ชั้น 1-3,	เม.ย.-ธ.ค.2565	รายงานผลการดำเนินการไตรมาส 1 ต	รายงานผลการดำเนินการไตรมาส 2 ต	รายงานผลการดำเนินการไตรมาส 3 ต	รายงานผลการดำเนินการไตรมาส 4 ต
	ของ กฟก.1-3 ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	กฟส., กฟย.					
S5 S6							
<u>แผนงานที่ 1 การยกระดับมาตรฐานคุณภาพ</u>	- ยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สำหรับลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการ	กฟฟ.	ม.ค.-ธ.ค.2565				
การให้บริการ	ในนิคมอุตสาหกรรม พื้นที่โครงการระเบียงเขตเศรษฐกิจภาคตะวันออก	ที่เกี่ยวข้อง					
	(Eastern Economic Corridor : EEC) ให้ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว						
	รองรับการเติบโตทางเศรษฐกิจ						
	<u>เป้าหมาย</u>						
	- กฟก.2 จัดทำแผนงานยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สำหรับลูกค้าที่เป็น		ม.ค.-มี.ค.2565				
	ผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม พื้นที่ EEC จากเดิม 30 วันปฏิทินเป็น						
	27 วันปฏิทิน						
	- กฟฟ.ชั้น 1-3 ที่เกี่ยวข้อง (พื้นที่ EEC) ดำเนินการตามแผนงานที่ กฟก.2		เม.ย.-ธ.ค.2565	รายงานผลการดำเนินการไตรมาส 1 แ	รายงานผลการดำเนินการไตรมาส 2 แ	รายงานผลการดำเนินการไตรมาส 3 แ	รายงานผลการดำเนินการไตรมาส 4 แ
	กำหนด และรายงานสรุปผล หลังสิ้นไตรมาส						
	- กฟก.2 สรุปรายงานผล พร้อมจัดส่งรายงานให้ ฝอภ.(ภ3) ภายใน 10 วัน		เม.ย.-ธ.ค.2565				
	หลังสิ้นไตรมาส (ตามอนุมัติ รผก.(ภ3) ลว. 10 ส.ค. 2564						
	หนังสือเลขที่ ก.2กบล.(บธ.)1965/2564 ลว. 31 ส.ค. 2564)						