

ด้านลูกค้า				ผลดำเนินงาน (สรุป)																	
แผนงาน	กิจกรรม	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	ไตรมาสที่ 1/2566	ไตรมาสที่ 1-2/2566	ไตรมาสที่ 1-3/2566	ไตรมาสที่ 1-4/2566														
SCM1																					
แผนงานที่ 1 แผนงานยกระดับการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ทบทวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ กฟอ. เป้าหมาย - กฟอ.2 สรุปผลการประเมินผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามแบบฟอร์มที่ สบย. กำหนด และจัดส่ง คณะทำงานกฟอ. Enablers ด้านที่ 4 ของสายงาน	ม.ค.-ธ.ค. 2566	กฟอ.2	กฟอ.2	กฟอ.2																
	2.1 การดำเนินงานตามแผนสร้างความสัมพันธ์ เป้าหมาย - กฟอ.2 ดำเนินงานตามแผนสร้างความสัมพันธ์ครบทุกผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสายงานภาค 3 (Level & Method) - กฟอ.2 รายงานผลการดำเนินงานตามแผนสร้างความสัมพันธ์ ตามแบบฟอร์มที่กำหนด และจัดส่ง คณะทำงานกฟอ. Enablers ด้านที่ 4 ของสายงาน ภายในวันที่ 30 ของสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค. 2566	กฟอ.2	กฟอ.2	กฟอ.2																
	2.2 การดำเนินการเพื่อแก้ไขประเด็นผลกระทบ/ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป้าหมาย - กฟอ.2 กำหนดแนวทางการดำเนินงานเพื่อแก้ไขประเด็นาของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - กฟอ.2 รายงานผลการดำเนินงาน การแก้ไขประเด็นา ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามแบบฟอร์มที่กำหนด และจัดส่งรายงาน กฟอ. Enablers ด้านที่ 4 ของสายงาน ภายในวันที่ 30 ของสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค. 2566	กฟอ.2	กฟอ.2	กฟอ.2																
SCM 2																					
แผนงานที่ 1 การพัฒนาระบบการให้บริการธุรกิจ ตามแนวทาง Doing Business: World Bank	- การให้บริการธุรกิจตามแนวทาง PEA Doing Business (20 วันปฏิทิน) เป้าหมาย - กฟฟ. ดำเนินการตามมาตรฐานของกระบวนการซอโรโซฟีพัฒนา PEA Doing Business ที่กำหนด (ภายใน 20 วันปฏิทิน) ให้ครบถ้วน 100% - กฟอ.2 สรุปติดตามผลการดำเนินงานทุกเดือน และจัดทำสรุปรายงานให้ ผอ.ท. และ ผอ.ก(ง3) ภายใน 15 วันหลังสิ้นเดือน	ม.ค.-ธ.ค.2566	กฟอ.บ้านฉาง ผบ.ค.	พ.ย. 2565 ยกเลิกรายงาน Doing Business ตามเอกสาร ก.2 กส.บ(บ.ร.)3000/2565	3000/2565																
	2.1 ยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. ตามแนวทาง PEA Doing Business (15 วันปฏิทิน) เป้าหมาย - ดำเนินการตามแผนงานที่ คณะกรรมการฯ กำหนด (ตามอนุมัติ ผว.ท. ธว. 5 พ.ค. 2563 ที่ ผอ.ก(ง3) 261/2563) - กฟฟ. ดำเนินการตามมาตรฐานของกระบวนการซอโรโซฟีพัฒนา PEA Doing Business ที่กำหนด (ภายใน 15 วันปฏิทิน) ให้ครบถ้วน 100% - สรุปรายงานผล พร้อมจัดส่งรายงานให้ ผอ.ก(ง3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2566	กฟส.ธช., กฟส.บ.บ.ก., กฟส.คจจ., กฟส.บ.บ.ป.	พ.ย. 2565 ยกเลิกรายงาน Doing Business ตามเอกสาร ก.2 กส.บ(บ.ร.)3000/2565	3000/2565																
	2.2 มาตรฐานด้านการให้บริการ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการซอโรโซฟีฯ และยกระดับการให้บริการในพื้นที่บริเวณเขตตอนตนการไฟฟ้านครหลวง ระยะที่ 2 (ตามอนุมัติ ผว.ท. ธว. 18 ธ.ค. 2565 ที่ ผอ.ก(ง3) 543/2565) <table><tr><th>มาตรฐานการให้บริการ</th><th>ที่ตั้ง</th><th>ระยะเวลาดำเนินการ</th></tr><tr><td>กรณีมีข้อพิพาทของหน่วยงานเจ้าของ (เขตศูนย์ฯ/กฟอ.)</td><td>เขตศูนย์ฯ/กฟอ.</td><td>1 วันทำการ</td></tr><tr><td>ข้อพิพาท</td><td>เขตศูนย์ฯ</td><td>3 วันทำการ</td></tr><tr><td>กรณีมีข้อพิพาทของหน่วยงานรับดูแล (เขตศูนย์ฯ/กฟอ.)</td><td>เขตศูนย์ฯ</td><td>10 วันทำการ</td></tr><tr><td>ข้อพิพาท</td><td>เขตศูนย์ฯ/กฟอ.</td><td>10 วันทำการ</td></tr></table> เป้าหมาย - กฟฟ. ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ไม่น้อยกว่าร้อยละ90 90 - สรุปรายงานผล พร้อมจัดส่งรายงานให้ ผอ.ก(ง3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	มาตรฐานการให้บริการ	ที่ตั้ง	ระยะเวลาดำเนินการ	กรณีมีข้อพิพาทของหน่วยงานเจ้าของ (เขตศูนย์ฯ/กฟอ.)	เขตศูนย์ฯ/กฟอ.	1 วันทำการ	ข้อพิพาท	เขตศูนย์ฯ	3 วันทำการ	กรณีมีข้อพิพาทของหน่วยงานรับดูแล (เขตศูนย์ฯ/กฟอ.)	เขตศูนย์ฯ	10 วันทำการ	ข้อพิพาท	เขตศูนย์ฯ/กฟอ.	10 วันทำการ	ม.ค.-ธ.ค.2566	กฟส.ธช., กฟส.บ.บ.ก., กฟส.คจจ., กฟส.บ.บ.ป.	ดำเนินการแล้วครบถ้วน 100%	ดำเนินการแล้วครบถ้วน 100%	
มาตรฐานการให้บริการ	ที่ตั้ง	ระยะเวลาดำเนินการ																			
กรณีมีข้อพิพาทของหน่วยงานเจ้าของ (เขตศูนย์ฯ/กฟอ.)	เขตศูนย์ฯ/กฟอ.	1 วันทำการ																			
ข้อพิพาท	เขตศูนย์ฯ	3 วันทำการ																			
กรณีมีข้อพิพาทของหน่วยงานรับดูแล (เขตศูนย์ฯ/กฟอ.)	เขตศูนย์ฯ	10 วันทำการ																			
ข้อพิพาท	เขตศูนย์ฯ/กฟอ.	10 วันทำการ																			
	2.3 ยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สำหรับลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการในพื้นที่เขตอุตสาหกรรม ที่พื้นที่โครงการระเบียงเขตเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor : EEC) งานบริการ (ขนาดหม้อแปลงตั้งแต่ 250 kVA แต่ไม่เกิน 5000 kVA) จากเดิม 30 วันปฏิทินเป็น 27 วันปฏิทิน ให้ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วรองรับการเติบโตทางเศรษฐกิจ (ตามอนุมัติ รก.ก(ง3) ธว. 10 ธ.ค. 2564) เป้าหมาย - กฟฟ. ขึ้น 1-3, กฟส. ที่เกี่ยวข้อง (พื้นที่ EEC) ดำเนินการ และรายงานสรุปผลภายใน 5 วันหลังสิ้นเดือน - กฟอ.2 สรุปรายงานผล พร้อมจัดส่งรายงานให้ ผอ.ก(ง3) ภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส (ตามอนุมัติ รก.ก(ง3) ธว. 10 ธ.ค. 2564)	ม.ค.-ธ.ค.2566	กฟอ.บ้านฉาง ผบ.ค., ผบ.บ., ผบ.ส., ผบ.ม.	ดำเนินการแล้วครบถ้วน 100%	ดำเนินการแล้วครบถ้วน 100%																
	2.4 การขอรับรองศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) 2.4.1 การรักษามาตรฐาน สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรองศูนย์ราชการสะดวกแล้ว เพื่อพร้อมรับการตรวจแบบ Surprise Check จาก สป.บ. และตามแผนงานตรวจประเมินภายในหน่วยงาน (Internal Audit) - กฟฟ. ที่เคยผ่านการรับรองและยังอยู่ในระยะผลการรับรองมาตรฐาน GECC - กฟฟ. ที่เคยผ่านการรับรองมาตรฐาน GECC แต่ไม่ได้สมัครรับรองเพื่อต่ออายุ	ม.ค.-ธ.ค.2566	คณะทำงาน GECC, กฟอ.บ้านฉาง	ดำเนินการแล้ว	ดำเนินการแล้ว																

ด้านลูกค้า				ผลดำเนินงาน (สรุป)			
แผนงาน	กิจกรรม	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	ไตรมาสที่ 1/2566	ไตรมาสที่ 1-2/2566	ไตรมาสที่ 1-3/2566	ไตรมาสที่ 1-4/2566
แผนงานที่ 3 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)	เป้าหมาย - แต่งตั้งคณะทำงานตรวจสอบประเมินภายใน (Internal Audit) เพื่อรักษามาตรฐานตามเกณฑ์ GECC - ดำเนินการตรวจสอบประเมินภายใน (Internal Audit) ตามแผนงานที่กำหนด - รายงานสรุปผลการดำเนินงาน	ม.ค.-ก.พ.2566 มี.ค.-ก.ย.2566 ค.ค.2566					
	2.4.2 เคาริณความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เป้าหมาย - กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. ที่ยังไม่เคยสมัคร หรือไม่เคยผ่านการรับรอง ฯ จะต้องขึ้นใหม่และผ่านการรับรองมาตรฐาน ภายในปี 2565-2567 หมายเหตุ สำหรับ กฟส., กฟอ., กฟอ. ไร่ กฟช. จักรณความพร้อมของ กฟฟ.ไม่สังกัด ตามความเหมาะสม เช่น อาศัยเช่า อยู่ระหว่างก่อสร้าง อาคารสำนักงาน เป็นต้น - กฟฟ. ชั้น 1-3 ที่เคยได้รับการรับรอง จาก สปบ. ให้สมัครต่อภายในปี 2566 กฟฟ.ชั้น 1-3 = 19 แห่ง, <i>กฟอ. = 8 แห่ง</i> - กฟฟ. ที่สมัครขอรับรองฯ ที่กรมเนชั่นโมเดลและต่อภายในปี 2566 จะต้องผ่านการคัดกรองในสมัคร ร้อยละ 100 และได้รับการรับรองจาก สปบ. ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80	ม.ค.-5.ค.2566	กฟอ.บ้านฉาง	ดำเนินการแล้ว	ดำเนินการแล้ว		
	3.1 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าและวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าตามช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้ 3.1.1 การติดตามข้อมูลเปรียบเทียบ โดยประเมินผลจากการสำรวจความพึงพอใจลูกค้า ภายหลังการใช้บริการ 15 วัน ผ่าน SMS ประมาณบริการ 3 ประเภท ดังนี้ (1) งานขอใช้ไฟฟ้าติดตั้งมิเตอร์ (ไม่รวมหมู่บ้านจัดสรร และ คอนโดมิเนียม ที่เจ้าของโครงการเป็นผู้ดำเนินการขอใช้ไฟ) จำนวน 200 ราย/ไตรมาส/เขต (2) งานขอขยายเขตแรงดันและติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 20 ราย/ไตรมาส/เขต (3) งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย จำนวน 10 ราย/ไตรมาส/เขต เป้าหมาย - กฟฟ. จัดส่งและประชาสัมพันธ์แบบสอบถามความพึงพอใจภายใต้ใช้บริการ 15 วันผ่าน SMS ประมาณบริการ 3 ประเภท ทุกสาย - กบส. ติดตามและสรุปผลในการรวมของ กฟท.1,2,3 ให้ผู้ถือไฟฟ้าตอบประเมินผ่าน SMS บริการ 3 ประเภท ตามข้อ (1),(2),(3) ดังนี้ หาก กฟท.1,2,3 มียอดตอบกลับ SMS ไม่ได้ตามเป้าหมาย ที่กำหนด ให้ กบส. ดำเนินการโทรส่งสำรวจลูกค้าเพิ่มเติมให้ได้ ตามเป้าหมายโดยไม่ซ้ำราย ที่ตอบกลับผ่าน SMS ภายใน 15 วันหลังสิ้นสุดไตรมาส - กฟท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ	ม.ค.-5.ค.2566	กฟอ.บ้านฉาง ผบ.ค.	กฟส.บอ. แจ้งให้ผู้ถือไฟฟ้าทราบทุกสาย	กฟส.บอ. แจ้งให้ผู้ถือไฟฟ้าทราบทุกสาย		
	3.1.2 การติดตามข้อมูลเปรียบเทียบจากลูกค้าผ่านช่องทางประเมินภายใน 15 วันหลังสิ้นสุดไตรมาส ความพึงพอใจแบบเป็นมิตร (Smile Box) หรือแบบ Touch Screen - กฟฟ. ชั้น1-3, กฟส. ประเมินลูกค้าทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้าที่กดประเมินความพึงพอใจ ต่ำกว่าระดับ 3 (ที่กดประเมิน 1, 2) โดยให้ข้อมูลจากโปรแกรม Customers' Smile Feedback - กฟฟ. ชั้น1-3, กฟส. นำผลวิเคราะห์การประเมินฯ ของลูกค้าที่ประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าระดับ 3 มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข - กฟฟ. ชั้น 1-3, กฟส. รายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ และแจ้งให้ กบส. ทราบ ภายใน 10 วัน หลังสิ้นสุดไตรมาส เป้าหมาย - สัดส่วนการตอบประเมินเทียบกับจำนวนตัวทั้งหมด กฟฟ. ชั้น1-3 และ กฟส. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนตัวทั้งหมด (<i>รวม กฟช. ไม่สังกัด</i>) - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.4859 - กบส. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯในการรวม ของ กฟท.1,2,3 ภายใน 15 วันหลังสิ้นสุดไตรมาส - กฟท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสิ้นสุดไตรมาส "หมายเหตุ : - Front Manager กฟฟ. เป็นผู้ดำเนินงาน และบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรม Customers' Smile Feedback	ม.ค.-5.ค.2566	กฟอ.บ้านฉาง FM	ดำเนินการแล้ว ดึงข้อมูลจาก http://smilefeedback.pea.co.th/	ดำเนินการแล้ว ดึงข้อมูลจาก http://smilefeedback.pea.co.th/		
แผนงานที่ 5 พัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเชิงพาณิชย์	3.1.3 การรวบรวมเสียงของลูกค้าจากช่องทาง 4 กลุ่ม (กลุ่มดีฟีดแบ็ก กลุ่มภาพภาพ กลุ่มการสำรวจและกลุ่มอื่น ๆ) เป้าหมาย - กฟฟ. บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการไม่ได้ ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง - กฟท.2 รวบรวมเสียงของลูกค้าจากระบบ PEA VOC System และจัดส่งให้ ผอ.ค.ภายใน 20 วันหลังสิ้นสุดไตรมาส	ม.ค.-5.ค.2566	กฟอ.บ้านฉาง ผบ.ค.	ดำเนินการแล้ว โดยดึงข้อมูลจาก https://complaint.pea.co.th/	ดำเนินการแล้ว โดยดึงข้อมูลจาก https://complaint.pea.co.th/		
	3.2 จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในนิคมอุตสาหกรรม, พื้นที่อุตสาหกรรม, เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกลุ่ม New S-Curve และกลุ่ม EEC โดยดำเนินการ ตรวจวัด และวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้าในสถานที่ที่มีไฟฟ้าอยู่ในนิคมอุตสาหกรรม มีการกำหนดแผนและปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมจัดทำรายงาน เพื่อรองรับความต้องการให้กับลูกค้า เป้าหมาย จำนวน 12 สถานี	ม.ค.-5.ค.2566		กฟท.2 ดำเนินการ	กฟท.2 ดำเนินการ		
	4.1 การจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเชิงพาณิชย์ 4.1.1 ฐานข้อมูลลูกค้า High Value เพื่อการดำเนินการธุรกิจ งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย เป้าหมาย จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ - ฐานข้อมูลลูกค้า High Value มีการใช้ไฟฟ้าเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จาก ปี 2564-2565 และที่มีการใช้ไฟฟ้าเพิ่มขึ้นร้อยละ 50 ของขนาดติดตั้งหม้อแปลง - ฐานข้อมูลลูกค้า High Value ที่มีการใช้ไฟฟ้าเพิ่มขึ้นร้อยละ 70 ของขนาดติดตั้งหม้อแปลง	ม.ค.-5.ค.2566	กฟท.2 กบส.(ก2)	กฟท.2 ดำเนินการ	กฟท.2 ดำเนินการ		
	4.1.2 ฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา เป้าหมาย จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้	ม.ค.-5.ค.2566	กฟท.2 กบส.(ก2)	กฟท.2 ดำเนินการ	กฟท.2 ดำเนินการ		

ด้านลูกค้า				ผลดำเนินงาน (ตาม)				
แผนงาน	กิจกรรม	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	ไตรมาสที่ 1/2566	ไตรมาสที่ 1-2/2566	ไตรมาสที่ 1-3/2566	ไตรมาสที่ 1-4/2566	
แผนงานที่ 5 การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการข้อร้องเรียน	- ฐานข้อมูลลูกค้าที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา ปี 2564-2565 - ฐานข้อมูลลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเป็น 250 kVA 4.2 การใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง 4.2.1 การดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย โดยให้บริการนำฐานข้อมูลลูกค้า High Value เป้าหมาย - กฟอ. จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา - กฟอ. รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส *หมายเหตุ : ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 4.1.1 4.2.2 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมุ่งเน้นลูกค้า 2 กลุ่ม ดังนี้ (1) ลูกค้ารายเดิม (ที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา) ทุกราย (2) ลูกค้ารายใหม่ (ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเป็น 250 kVA) ร้อยละ 20 เป้าหมาย - กฟอ. จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐานข้อมูลลูกค้า - กฟอ. รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส *หมายเหตุ : - ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 4.1.2 - กฟอ.2 สามารถดำเนินการปรับปรุงแผนการเข้าพบลูกค้าได้ตามความเหมาะสม 4.3 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลย้อนกลับ และข้อร้องเรียน มาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เป้าหมาย - กฟอ. ขึ้น 1-3 และ กฟอ. รายงานแผน และผลการตอบสนองเชิงของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน และแจ้งให้ กบอ. ทราบภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบอ. ติดตาม และรายงานสรุปผล ในภาพรวมของ กฟอ.2 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2566	กฟอ.บ้านฉาง ผบ.ค.	ดำเนินการแล้ว จำนวน 8 ราย ตามลิ้งค์ http://shorturl.at/rls8U	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1IGAOhISOyBtcGRTde1TS3FDZZRLoRNcIIPtC9MHw0/edit#gid=523297567	ดำเนินการแล้ว จำนวน 8 ราย ตามลิ้งค์ http://shorturl.at/rls8U		
		ม.ค.-ธ.ค.2566	กฟอ.บ้านฉาง ผบ.ค.	ดำเนินการแล้ว จำนวน 6 ราย ตามลิ้งค์ http://shorturl.at/rls8U	ดำเนินการแล้ว จำนวน 8 ราย ตามลิ้งค์ http://shorturl.at/rls8U			
		ม.ค.-ธ.ค.2566	กฟอ.บ้านฉาง ผบ.ค.	ดำเนินการแล้วตามแบบฟอร์ม VOC-65-05 วันที่ http://172.24.5.11/crs/21 จัดส่งแผนปรับปรุงฯ/ จัดส่งแผน-ผล ปี 2566	ดำเนินการแล้วตามแบบฟอร์ม VOC-65-05 วันที่ http://172.24.5.11/crs/21 จัดส่งแผนปรับปรุงฯ/ จัดส่งแผน-ผล ปี 2566			
		ม.ค.-ธ.ค.2566	กฟอ.บ้านฉาง ผบ.ค. นายณัฐพล คำพล่อ	ดำเนินการแล้ว ตามลิ้งค์ https://complaint.pea.co.th	ดำเนินการแล้ว ตามลิ้งค์ https://complaint.pea.co.th			
		ม.ค.-ธ.ค.2566	กฟอ.บ้านฉาง ผบ.ค.	ดำเนินการแล้ว ตามลิ้งค์ https://complaint.pea.co.th	ดำเนินการแล้ว ตามลิ้งค์ https://complaint.pea.co.th			
แผนงานที่ 1 แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาฐานข้อมูลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนการให้บริการลูกค้า	5.1.1 การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้ (ก) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) โดยรวม - ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วันทำการ (ร้อยละ100) - ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วัน (ร้อยละ100) - ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 15 วัน (ร้อยละ90) - ข้อร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน (A/R chat) ภายใน 24 ชั่วโมง (ร้อยละ100) (ข) การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) ตามประเภทข้อร้องเรียน - การปิดข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า ภายใน 25 วัน (ร้อยละ95) - การปิดข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ ภายใน 25 วัน (ร้อยละ95) - การปิดข้อร้องเรียนด้านการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้าภายใน 15 วัน (ร้อยละ95) - การปิดข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมการพนักงาน ภายใน 15 วัน (ร้อยละ95) - การปิดข้อร้องเรียนด้านการถูกข่มขู่ค่าไฟฟ้า ภายใน 15 วัน (ร้อยละ95) - การปิดข้อร้องเรียนด้านอื่นๆ ภายใน 20 วัน (ร้อยละ95) (ค) ระยะเวลาดำเนินการของข้อร้องเรียนและปฏิบัติตามเงื่อนไข - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ให้บริการภายใน 5 วัน (ร้อยละ 100) เป้าหมาย - กฟอ. ดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียนและปิดข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด - กบอ.(ก2) จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกเดือน *หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภทๆชุดีประเภทยุติข้อ	ม.ค.-ธ.ค.2566	กฟอ.บ้านฉาง ผบ.ค.	ดำเนินการแล้ว ตามลิ้งค์ https://complaint.pea.co.th	ดำเนินการแล้ว ตามลิ้งค์ https://complaint.pea.co.th			
		ม.ค.-ธ.ค.2566	กฟอ.บ้านฉาง ผบ.ค.	ดำเนินการแล้ว ตามลิ้งค์ https://complaint.pea.co.th	ดำเนินการแล้ว ตามลิ้งค์ https://complaint.pea.co.th			
		ม.ค.-ธ.ค.2566	กฟอ.บ้านฉาง ผบ.ค.	ดำเนินการแล้ว	ดำเนินการแล้ว วันที่ http://172.24.5.11/crs/23 จัดส่ง แผน-ผล งานเชิงป้องกันข้อร้องเรียน			
		ม.ค.-ธ.ค.2566	กฟอ.บ้านฉาง ผบ.ค.	ดำเนินการแล้ว	ดำเนินการแล้ว วันที่ http://172.24.5.11/crs/23 จัดส่ง แผน-ผล งานเชิงป้องกันข้อร้องเรียน			
SCM 3				ไตรมาสที่ 1/2566	ไตรมาสที่ 1-2/2566	ไตรมาสที่ 1-3/2566	ไตรมาสที่ 1-4/2566	
แผนงานที่ 1.1 ทบทวนรายชื่อลูกค้ารายสำคัญ และแผนงานกระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) ให้สอดคล้องตามคำนิยามในการเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลลูกค้า	1.1 ทบทวนรายชื่อลูกค้ารายสำคัญ และแผนงานกระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) ให้สอดคล้องตามคำนิยามในการเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลลูกค้า	ม.ค. 2566	พนักงาน KAMR นายรชต ศุภะชาวิชรัตน์	ดำเนินการแล้ว ตามลิ้งค์ http://crms.pea.co.th/v	ดำเนินการแล้วในไตรมาสที่ 1			
เป้าหมาย	- ทบทวนและอนุมัติรายชื่อลูกค้ารายสำคัญภายในเดือน ม.ค. 2566							

บัญชีค่า				ผลดำเนินการ (สรุป)			
แผนงาน	กิจกรรม	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	ไตรมาสที่ 1/2566	ไตรมาสที่ 1-2/2566	ไตรมาสที่ 1-3/2566	ไตรมาสที่ 1-4/2566
	จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า และแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญ ลงในโปรแกรม CRM Plus ให้เป็นปัจจุบัน 1.2 ดำเนินการตามแผนงาน กระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Management) 1.2.1 การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (Free Maintenance Service : FMS) เป้าหมาย การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - ลูกค้ากลุ่ม Strategic (4 บริการขึ้นไป/รายปี) - FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและห้องแปลงของลูกค้า (Patrol) - FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) - FMS3 ให้ความปรึกษา และนำการไฟฟ้า และการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ - FMS4 ตรวจสอบตู้ร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) - FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม - FMS6 การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) - FMS7 บริการฉีดน้ำล้างตู้ด้วย เป้าหมาย ลูกค้ากลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 (จำนวน 9 ราย) รายงานผลกิจกรรมลงในลิ้งค์ http://cms.pea.co.th/ ทุกวันที่ 5 หลังสิ้นไตรมาส ให้ ผล.กบ. (ก2) - ลูกค้ากลุ่ม Star (3 บริการขึ้นไป/รายปี) - FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและห้องแปลงของลูกค้า (Patrol) - FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) - FMS3 ให้ความปรึกษา และนำการไฟฟ้า และการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ - FMS4 ตรวจสอบตู้ร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) - FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม - FMS6 การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) เป้าหมาย ลูกค้ากลุ่ม Star ร้อยละ 100 (จำนวน 3 ราย) รายงานผลกิจกรรมลงในลิ้งค์ http://cms.pea.co.th/ ทุกวันที่ 5 หลังสิ้นไตรมาส ให้ ผล.กบ. (ก2) - ลูกค้ากลุ่ม Status (3 บริการขึ้นไป/รายปี) - FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและห้องแปลงของลูกค้า (Patrol) - FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) - FMS3 ให้ความปรึกษา และนำการไฟฟ้า และการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ - FMS4 ตรวจสอบตู้ร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) - FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม เป้าหมาย ลูกค้ากลุ่ม Status ร้อยละ 100 (จำนวน 38 ราย) รายงานผลกิจกรรมลงในลิ้งค์ http://cms.pea.co.th/ ทุกวันที่ 5 หลังสิ้นไตรมาส ให้ ผล.กบ. (ก2)	ม.ค.-ธ.ค.2566	พนักงาน KAMR นายรชต คงชะสุพรรณ	ดำเนินการแล้ว ตามลิ้งค์ http://cms.pea.co.th/	ดำเนินการแล้ว ตามลิ้งค์ http://cms.pea.co.th/		
	1.2.2 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ (Relation Building Activity : RBA) เป้าหมาย การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามระดับของลูกค้า โดยแบ่งตามกลุ่มลูกค้า ดังนี้ - กลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 จำนวน 9 ราย - กลุ่ม Star ร้อยละ 100 จำนวน 3 ราย - กลุ่ม Status ร้อยละ 100 จำนวน 38 ราย - กลุ่ม Streamline ร้อยละ 40 จำนวน 157 ราย	ม.ค.-ธ.ค.2566	พนักงาน KAMR นายรชต คงชะสุพรรณ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ		
	1.2.3 พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication : COM) และบันทึกลงในโปรแกรม CRM Plus เป้าหมาย - 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 (ตามแผนงานที่ขึ้นอยู่ข้อ) หมายเหตุ : ปรับลดได้ตามความเหมาะสม	ม.ค.-ธ.ค.2566	พนักงาน KAMR นายรชต คงชะสุพรรณ	ดำเนินการแล้ว ตามลิ้งค์ http://cms.pea.co.th/	ดำเนินการสะสม 25 ครั้ง ตามลิ้งค์ http://cms.pea.co.th/		
	1.3 การเขียนแผนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ากลุ่มลูกค้าในหมวดอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยผู้บริหาร และกำหนดวัตถุประสงค์การเขียนแผนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจนพร้อมบันทึกผลการเขียนไว้ในโปรแกรม CRM Plus เป้าหมาย เขต. หรือผู้แทน จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟ.เขต.กฟ.ฟ.ชั้น 2-3 จำนวน 6 ราย/ไตรมาส/กฟ. หมายเหตุ : สามารถพิจารณารูปแบบการเขียนแผนลูกค้าได้ 2 รูปแบบ 1. รูปแบบ Onsite 2. รูปแบบ Online Meeting ผ่านระบบออนไลน์ แพลตฟอร์มต่างๆ (ตามอนุมัติ แวด. ธ. 29 ธ.ค. 2564 ต่อท้ายหนังสือ กคท.(สท)977/2564ลว. 27 ธ.ค. 2564 ลงมติรับปรับปรุงวิธีการสร้าง และการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า)	ม.ค.-ธ.ค.2566	กฟ.บ้านฉาง กฟ.กบ.บ้านฉาง นายศุภกิจ เวชสุธ	ไตรมาสที่ 1 ดำเนินการ 6 ครั้ง ตามลิ้งค์ http://cms.pea.co.th/	ไตรมาสที่ 2 ดำเนินการ 6 ครั้ง ตามลิ้งค์ http://cms.pea.co.th/		

