

แบบฟอร์มรายงานผลสำเร็จการดำเนินงานกิจกรรมตามแผนปฏิบัติการปี 2566 ของ กฟอ.บ้านฉาง

ด้านลูกค้า				
แผนงาน	กิจกรรม	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	ไตรมาสที่ 1/2566
SCM1				
แผนงานที่ 1 แผนงานยกระดับการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ทบทวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ กฟภ. เป้าหมาย - กฟภ.2 สรุปผลการประเมินผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามแบบฟอร์มที่ ฝสย. กำหนด และจัดส่ง คณะทำงานเกณฑ์ Enablers ด้านที่ 4 ของสายงานฯ	ม.ค.-ธ.ค. 2566	กฟภ.2	กฟภ.2
	แผนงานที่ 2 แผนงานสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2.1 การดำเนินงานตามแผนสร้างความสัมพันธ์ เป้าหมาย - กฟภ.2 ดำเนินงานตามแผนสร้างความสัมพันธ์ครบทุกผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสายงานภาค 3 (Level & Method) - กฟภ.2 รายงานผลการดำเนินงานตามแผนสร้างความสัมพันธ์ตามแบบฟอร์มที่กำหนด และจัดส่ง คณะทำงานเกณฑ์ Enablers ด้านที่ 4 ของสายงานฯ ภายในวันที่ 30 ของเดือนสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค. 2566	กฟภ.2	กฟภ.2
	2.2 การดำเนินการเพื่อแก้ไขประเด็นผลกระทบ/ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป้าหมาย - กฟภ.2 กำหนดแนวทางการดำเนินงานเพื่อแก้ไขประเด็นฯ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - กฟภ.2 รายงานผลการดำเนินงาน การแก้ไขประเด็นฯ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามแบบฟอร์มที่กำหนด และจัดส่งคณะทำงานเกณฑ์ Enablers ด้านที่ 4 ของสายงานฯ ภายในวันที่ 30 ของเดือนสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค. 2566	กฟภ.2	กฟภ.2
SCM 2				
ไตรมาสที่ 1/2566				
แผนงานที่ 1 การพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจ ตามแนวทาง Doing Business: World Bank	- การให้บริการธุรกิจตามแนวทาง PEA Doing Business (20 วันปฏิทิน) เป้าหมาย - กฟฟ. ดำเนินการตามมาตรฐานของกระบวนการขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business ที่กำหนด (ภายใน 20 วันปฏิทิน) ให้ครบถ้วน 100% - กฟภ.2 สรุปติดตามผลการดำเนินงานทุกเดือน และจัดทำสรุปรายงานให้ ผกต. และ ผอภ.(ภ3) ภายใน 15 วันหลังสิ้นเดือน	ม.ค.-ธ.ค.2566	กฟอ.บ้านฉาง ผบค.	พ.ย. 2565 ยกเลิกรายงาน Doing Business ตามเอกสาร ก.2 กบธ.(บธ.)3000/2565

แบบฟอร์มรายงานผลสำเร็จการดำเนินงานกิจกรรมตามแผนปฏิบัติการปี 2566 ของ กฟอ.บ้านฉาง

ด้านลูกค้า																
แผนงาน	กิจกรรม	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	ไตรมาสที่ 1/2566												
แผนงานที่ 2 การยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	2.1 ยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สำหรับลูกค้าในเขตพื้นที่ติดกับรอยต่อของ กฟน. ตามแนวทาง PEA Doing Business (15 วันปฏิทิน) เป้าหมาย - ดำเนินการตามแผนงานที่ คณะกรรมการฯ กำหนด (ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 5 พ.ค. 2563 ที่ ผอภ.(ก3) 261/2563) - กฟฟ. ดำเนินการตามมาตรฐานของกระบวนการขอใช้ไฟฟ้าแบบ PEA Doing Business ที่กำหนด (ภายใน 15 วันปฏิทิน) ให้ครบถ้วน 100% - สรุปรายงานผล พร้อมจัดส่งรายงานให้ ผอภ.(ก3) ภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2566	กฟส.ฉช., กฟส.บปก., กฟส.คลจ., กฟส.บ.นป.	พ.ย. 2565 ยกเลิกรายงาน Doing Business ตามเอกสาร ก.2 กบส.(บธ.)3000/2565												
	2.2 มาตรฐานด้านการให้บริการ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการขอใช้ไฟฟ้า และยกระดับการให้บริการ ในพื้นที่บริเวณชลชนแดนการไฟฟ้านครหลวง ระยะที่ 2 (ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 18 ต.ค. 2565 ที่ ผอภ.(ก3) 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 - กฟฟ. ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ไม่น้อยกว่าร้อยละ90 90 - สรุปรายงานผล พร้อมจัดส่งรายงานให้ ผอภ.(ก3) 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	กฟส.ฉช., กฟส.บปก., กฟส.คลจ., กฟส.บ.นป.	ดำเนินการแล้วครบถ้วน 100%
	มาตรฐานด้านการให้บริการ	พื้นที่	ระยะเวลาดำเนินการ													
กรณีไม่ต้องการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติม	เขตชุมชน (เทศบาล)	1 วันทำการ														
	นอกเขตชุมชน	3 วันทำการ														
กรณีต้องการขยายเขต/ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มเติมระยะทางไม่เกิน 140 เมตร	เขตชุมชน	10 วันทำการ														
2.3 ยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สำหรับลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม พื้นที่โครงการระเบียงเขตเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor : EEC) งานบริการ (ขนาดหม้อแปลงตั้งแต่ 250 kVA แต่ไม่เกิน 5000 kVA) จากเดิม 30 วันปฏิทินเป็น 27 วันปฏิทิน ให้ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วรองรับการเติบโตทางเศรษฐกิจ (ตามอนุมัติ รผก.(ก3) ลว. 10 ส.ค. 2564) เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3, กฟส. ที่เกี่ยวข้อง (พื้นที่ EEC) ดำเนินการ และรายงานสรุปผลภายใน 5 วันหลังสิ้นเดือน - กฟท.2 สรุปรายงานผล พร้อมจัดส่งรายงานให้ ผอภ.(ก3) ภายใน 10 วัน หลังสิ้นไตรมาส (ตามอนุมัติ รผก.(ก3) ลว. 10 ส.ค. 2564)	ม.ค.-ธ.ค.2566	กฟอ.บ้านฉาง ผบค., ผบป., ผกส., ผมต.	ดำเนินการแล้วครบถ้วน 100%													

แบบฟอร์มรายงานผลสำเร็จการดำเนินงานกิจกรรมตามแผนปฏิบัติการปี 2566 ของ กฟอ.บ้านฉาง

ด้านลูกค้า				
แผนงาน	กิจกรรม	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	ไตรมาสที่ 1/2566
	2.4 การขอรับรองศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) 2.4.1 การรักษามาตรฐาน สำหรับ กฟฟ. ที่ผ่านการรับรอง ศูนย์ราชการสะดวกแล้ว เพื่อพร้อมรองรับการตรวจแบบ Surprise Check จาก สปน. และตามแผนงานตรวจประเมินภายในหน่วยงาน (Internal Audit) - กฟฟ. ที่เคยผ่านการรับรองและยังอยู่ในระยะเวลาการรับรองมาตรฐาน GECC - กฟฟ. ที่เคยผ่านการรับรองมาตรฐาน GECC แต่ไม่ได้สมัครรับรองเพื่อต่ออายุ	ม.ค.-ต.ค.2566	คณะทำงาน GECC, กฟอ.บ้านฉาง	ดำเนินการแล้ว
	เป้าหมาย - แต่งตั้งคณะทำงานตรวจประเมินภายใน (Internal Audit) เพื่อรักษามาตรฐานตามเกณฑ์ GECC	ม.ค.-ก.พ.2566		
	- ดำเนินการตรวจประเมินภายใน (Internal Audit) ตามแผนงานที่กำหนด	มี.ค.-ก.ย.2566		
	- รายงานสรุปผลการดำเนินงาน	ต.ค.2566		
	2.4.2 เตรียมความพร้อมการดำเนินการสู่ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เป้าหมาย - กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ที่ยังไม่เคยสมัคร หรือไม่เคยผ่านการรับรอง ฯ จะต้องสมัครและผ่านการรับรองมาตรฐานฯ ภายในปี 2565-2567	ม.ค.-ธ.ค.2566	กฟอ.บ้านฉาง	ดำเนินการแล้ว
	หมายเหตุ สำหรับ กฟส., กฟย. ให้ กฟข. พิจารณาความพร้อมของ กฟฟ.ในสังกัด ตามความเหมาะสม เช่น อาคารเช่า อยู่ระหว่างก่อสร้าง อาคารสำนักงาน เป็นต้น			
	- กฟฟ.ชั้น 1-3 ที่เคยได้รับการรับรองฯ จาก สปน. ให้สมัครต่ออายุในปี 2566			
	กฟฟ.ชั้น 1-3 = 19 แห่ง, กฟย. = 8 แห่ง - กฟฟ. ที่สมัครขอรับรองฯ ทั้งกรณีสมัครใหม่และต่ออายุในปี 2566 จะต้องผ่านการคัดกรองใบสมัคร ร้อยละ 100 และได้รับการรับรองจาก สปน.ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80			
แผนงานที่ 3 การปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution)	3.1 การรับฟังเสียงของลูกค้า ตามคู่มือกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าและวิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง (PEA VOC System) ดังนี้ 3.1.1 การติดตามข้อมูลป้อนกลับ โดยประเมินผลจากการสำรวจความพึงพอใจลูกค้า ภายหลังการใช้บริการ 15 วัน ผ่าน SMS ประเภทบริการ 3 ประเภท ดังนี้ (1) งานขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ (ไม่รวมหมู่บ้านจัดสรร และ คอนโดมิเนียม ที่เจ้าของโครงการเป็นผู้ดำเนินการมาขอใช้ไฟ) จำนวน 200 ราย/ไตรมาส/เขต (2) งานขอขยายเขตแรงต่ำและติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 20 ราย/ไตรมาส/เขต (3) งานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย จำนวน 10 ราย/ไตรมาส/เขต เป้าหมาย - กฟฟ. จัดส่งและประชาสัมพันธ์แบบสอบถามความพึงพอใจภายหลังใช้บริการ	ม.ค.-ธ.ค.2566	กฟอ.บ้านฉาง ผบค.	กฟส.บฉ. แจ้งให้ผู้ผู้ใช้ไฟฟ้ารับทราบทุกราย

แบบฟอร์มรายงานผลสำเร็จการดำเนินงานกิจกรรมตามแผนปฏิบัติการปี 2566 ของ กฟอ.บ้านฉาง

ด้านลูกค้า				
แผนงาน	กิจกรรม	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	ไตรมาสที่ 1/2566
	15 วันผ่าน SMS ประเภทบริการ 3 ประเภท ทุกสาย - กบล. ติดตามและสรุปผลในภาพรวมของ กฟอ.1,2,3 ให้ผู้ใช้ไฟตอบประเมินผ่าน SMS บริการ 3 ประเภท ตามข้อ (1),(2),(3) ทั้งนี้ หาก กฟอ.1,2,3 มียอดตอบกลับ SMS ไม่ได้ตามเป้าหมายที่กำหนด ให้ กบล. ดำเนินการโทรสุ่มสำรวจลูกค้าเพิ่มเติมให้ได้ ตามเป้าหมายโดยไม่ซ้ำรายที่ตอบกลับผ่าน SMS ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ 3.1.2 การติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าผ่านกล่องประเมินภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส ความพึงพอใจแบบแป้นกด (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 เป้าหมาย - สัดส่วนการกดประเมินเทียบกับจำนวนคิวทั้งหมด กฟฟ. ชั้น1-3 และ กฟส. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนคิวทั้งหมด (รวม กฟย. ในสังกัด) - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 4.4859 - กบล. ติดตามและรายงานสรุปผลวิเคราะห์การประเมินฯ ในภาพรวมของ กฟอ.1,2,3 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส - กรท. รายงานผลการใช้งานและปัญหาอุปสรรคของระบบฯ ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส *หมายเหตุ : - Front Manager กฟฟ. เป็นผู้ดำเนินงาน และบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรม Customers' Smile Feedback	ม.ค.-ธ.ค.2566	กฟอ.บ้านฉาง FM	ดำเนินการแล้ว ดึงข้อมูลจาก http://smilefeedback.pea.co.th/
	3.1.3 การรวบรวมเสียงของลูกค้าจากช่องทาง 4 กลุ่ม (กลุ่มดิจิทัล กลุ่มกายภาพ กลุ่มการสำรวจและกลุ่มอื่น ๆ) เป้าหมาย - กฟฟ. บันทึกข้อมูลเสียงของลูกค้าที่มีนัยสำคัญ หรือจัดการไม่ได้ ลงระบบ PEA VOC System ทุกครั้ง - กฟอ.2 รวบรวมเสียงของลูกค้าจากระบบ PEA VOC System และจัดส่งให้ ผอ.ก. (ก3) ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2566	กฟอ.บ้านฉาง ผบค.	ดำเนินการแล้ว โดยดึงข้อมูลจาก https://complaint.pea.co.th/
	3.2 จัดทำฐานข้อมูลคุณภาพไฟฟ้าในนิคมอุตสาหกรรม, พื้นที่อุตสาหกรรม, เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกลุ่ม New S-Curve และกลุ่ม EEC โดยดำเนินการตรวจวัด และวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้าในสถานีไฟฟ้าที่ตั้งอยู่ในนิคมอุตสาหกรรม	ม.ค.-ธ.ค.2566		กฟอ.2 ดำเนินการ

แบบฟอร์มรายงานผลสำเร็จการดำเนินงานกิจกรรมตามแผนปฏิบัติการปี 2566 ของ กฟอ.บ้านฉาง

ด้านลูกค้า				
แผนงาน	กิจกรรม	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	ไตรมาสที่ 1/2566
แผนงานที่ 4 พัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	มีการกำหนดแผนและปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานสากล พร้อมจัดทำรายงานเพื่อรองรับความต้องการให้กับลูกค้า เป้าหมาย จำนวน 12 สถานี			
	4.1 การจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง 4.1.1 ฐานข้อมูลลูกค้า High Value เพื่อการดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย เป้าหมาย จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ - ฐานข้อมูลลูกค้า High Value มีการใช้ไฟเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จากปี 2564-2565 และที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 50 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง - ฐานข้อมูลลูกค้า High Value ที่มีการใช้ไฟตั้งแต่ร้อยละ 70 ของขนาดพิกัดหม้อแปลง	ม.ค.-ธ.ค.2566	กฟภ.2 กบส.(ก2)	กฟภ.2 ดำเนินการ
	4.1.2 ฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อกำหนดการดำเนินงานบำรุงรักษา เป้าหมาย จัดทำฐานข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้ - ฐานข้อมูลลูกค้าที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา ปี 2564-2565 - ฐานข้อมูลลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA	ม.ค.-ธ.ค.2566	กฟภ.2 กบส.(ก2)	กฟภ.2 ดำเนินการ
	4.2 การใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง 4.2.1 การดำเนินการธุรกิจงานขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า High Value เป้าหมาย - กฟฟ. จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา - กฟฟ. รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส *หมายเหตุ : ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 4.1.1	ม.ค.-ธ.ค.2566	กฟอ.บ้านฉาง ผบค.	ดำเนินการแล้ว จำนวน 8 ราย ตามลิงค์ http://shorturl.at/fksBU
	4.2.2 การดำเนินการธุรกิจงานบำรุงรักษา โดยมุ่งเน้นลูกค้า 2 กลุ่ม ดังนี้ (1) ลูกค้ารายเดิม (ที่เคยใช้บริการบำรุงรักษา) ทุกราย (2) ลูกค้ารายใหม่ (ที่ไม่เคยใช้บริการบำรุงรักษา และติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกิน 250 kVA) ร้อยละ 20 เป้าหมาย - กฟฟ. จัดทำแผนการเข้าพบลูกค้าพร้อมใบเสนอราคา ตามฐานข้อมูลลูกค้า - กฟฟ. รายงานผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส *หมายเหตุ : - ฐานข้อมูลลูกค้าฯ ตามกิจกรรมข้อ 4.1.2	ม.ค.-ธ.ค.2566	กฟอ.บ้านฉาง ผบค.	ดำเนินการแล้ว จำนวน 6 ราย ตามลิงค์ http://shorturl.at/fksBU

แบบฟอร์มรายงานผลสำเร็จการดำเนินงานกิจกรรมตามแผนปฏิบัติการปี 2566 ของ กฟอ.บ้านฉาง

ด้านลูกค้า				
แผนงาน	กิจกรรม	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	ไตรมาสที่ 1/2566
แผนงานที่ 5 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน	- กฟก.2 สามารถดำเนินการปรับแผนการเข้าพบลูกค้าได้ตามความเหมาะสม 4.3 นำผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับ และข้อร้องเรียน มาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ. ชั้น 1-3 และ กฟส. รายงานแผน และผลการตอบสนองเสียงของลูกค้านด้านผลิตภัณฑ์/บริการ/สนับสนุน และแจ้งให้ กบล. ทราบภายใน 10 วันหลังสิ้นไตรมาส - กบล. ติดตาม และรายงานสรุปผล ในภาพรวมของ กฟก.2 ภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2566	กฟอ.บ้านฉาง ผบค.	ดำเนินการแล้วตามแบบฟอร์ม VOC-65-05 วางที่ ftp://172.24.5.11/crs/21 .จัดส่งแผนปรับปรุงฯ/จัดส่งแผน-ผล ปี 2566
	5.1 การบริหารจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อยกระดับการให้บริการที่ดีของ กฟภ. ลดความไม่พึงพอใจและเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า ดังนี้ 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 (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) - การปิดข้อร้องเรียนด้านการถูกจ่ายไฟฟ้า ภายใน 15 วัน (ร้อยละ95) - การปิดข้อร้องเรียนด้านอื่นๆ ภายใน 20 วัน (ร้อยละ95) (ค) ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วัน (ร้อยละ 100) <u>เป้าหมาย</u> - กฟฟ. ดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียนและปิดข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด - กบล.(ก2) จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกเดือน *หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ	ม.ค.-ธ.ค.2566	กฟอ.บ้านฉาง ผบค. นายณัฐพล คำหล่อ	ดำเนินการแล้ว ตามลิงค์ https://complaint.pea.co.th

แบบฟอร์มรายงานผลสำเร็จการดำเนินงานกิจกรรมตามแผนปฏิบัติการปี 2566 ของ กฟอ.บ้านฉาง

ด้านลูกค้า				
แผนงาน	กิจกรรม	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	ไตรมาสที่ 1/2566
	5.1.2 การเพิ่มประสิทธิภาพการวางแผนเชิงป้องกันข้อร้องเรียน ดังนี้ (ก) จำนวนข้อร้องเรียนโดยรวม ลดลงร้อยละ 10 จากข้อร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน (ข) จำนวนข้อร้องเรียนประเภทพฤติกรรมพนักงาน ลดลงร้อยละ 50 จากข้อร้องเรียนในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน (ค) จำนวนข้อร้องเรียน/ร้องขอ เรื่องไม่มีไฟฟ้าใช้ ลดลงร้อยละ 50 จากข้อร้องเรียน/ร้องขอ ในช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน เป้าหมาย จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกเดือน *หมายเหตุ : ไม่รวมข้อร้องเรียนประเภททุจริตประพฤติมิชอบ	ม.ค.-ธ.ค.2566	กฟอ.บ้านฉาง ผบค.	ดำเนินการแล้ว ตามลิงค์ https://complaint.pea.co.th
	5.2 การจัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันข้อร้องเรียนของลูกค้า เป้าหมาย - จัดทำแผนงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน ข้อร้องเรียนของลูกค้า และจัดส่ง ผอภ.ภ3) - สรุปรายงานผลการดำเนินงานตามแผนงาน และปัญหา อุปสรรค ในภาพรวมของ กฟภ.2 ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส	ม.ค.-ธ.ค.2566 ม.ค.-มี.ค.2566 เม.ย.-ธ.ค.2566	กฟอ.บ้านฉาง ผบค.	ดำเนินการแล้ว
SCM 3				ไตรมาสที่ 1/2566
แผนงานที่ 1 แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาฐานข้อมูลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนการให้บริการลูกค้า	1.1 ทบทวนรายชื่อลูกค้ารายสำคัญ และแผนตามกระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMT) ให้สอดคล้องตามค่าเป้าหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลลูกค้า เป้าหมาย - ทบทวนและขออนุมัติรายชื่อลูกค้ารายสำคัญภายในเดือน ม.ค. 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/ราย/ปี) : FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลงของลูกค้า (Patrol) : FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile)	ม.ค. 2566 ม.ค.-ธ.ค.2566	พนักงาน KAMR นายรัชต คงชาสุวัฒน์ พนักงาน KAMR นายรัชต คงชาสุวัฒน์	ดำเนินการแล้ว ตามลิงค์ http://cms.pea.co.th/ ดำเนินการแล้ว ตามลิงค์ http://cms.pea.co.th/

แบบฟอร์มรายงานผลสำเร็จการดำเนินงานกิจกรรมตามแผนปฏิบัติการปี 2566 ของ กฟอ.บ้านฉาง

ด้านลูกค้า				
แผนงาน	กิจกรรม	ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก	ไตรมาสที่ 1/2566
	: FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ : FMS4 ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) : FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม : FMS6 การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) : FMS7 บริการฉีดน้ำล้างลูกถ้วย เป้าหมาย ลูกค้ากลุ่ม Strategic ร้อยละ 100 (จำนวน 9 ราย) รายงานผลกิจกรรมลงในลิงค์ http://cms.pea.co.th/ ทุกวันที่ 5 หลังสิ้นไตรมาส ให้ ผลส.กบล.(ก2) - ลูกค้ากลุ่ม Star (3 บริการขึ้นไป/ราย/ปี) : FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลงของลูกค้า (Patrol) : FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) : FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ : FMS4 ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) : FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม : FMS6 การตรวจวัดคุณภาพไฟฟ้า (เฉพาะลูกค้าที่มีปัญหาคุณภาพไฟฟ้า) เป้าหมาย ลูกค้ากลุ่ม Star ร้อยละ 100 (จำนวน 3 ราย) รายงานผลกิจกรรมลงในลิงค์ http://cms.pea.co.th/ ทุกวันที่ 5 หลังสิ้นไตรมาส ให้ ผลส.กบล.(ก2) - ลูกค้ากลุ่ม Status (3 บริการขึ้นไป/ราย/ปี) : FMS1 ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในและหม้อแปลงของลูกค้า (Patrol) : FMS2 ตรวจสอบข้อมูลโหลด (Load Profile) : FMS3 ให้คำปรึกษา แนะนำการใช้ไฟฟ้า และการจัดการโหลดอย่างมีประสิทธิภาพ : FMS4 ตรวจหาจุดร้อนด้วยกล้องส่องความร้อน (Thermal Viewer) : FMS5 สนับสนุนวิทยากรสำหรับการฝึกอบรม เป้าหมาย ลูกค้ากลุ่ม Status ร้อยละ 100 (จำนวน 38 ราย) รายงานผลกิจกรรมลงในลิงค์ http://cms.pea.co.th/ ทุกวันที่ 5 หลังสิ้นไตรมาส ให้ ผลส.กบล.(ก2) 1.2.2 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ารายสำคัญ (Relation Building Activity : RBA)	ม.ค.-ธ.ค.2566	พนักงาน KAMR นายรชต คงชาสุขวัฒน์	อยู่ระหว่างดำเนินการ

แบบฟอร์มรายงานผลสำเร็จการดำเนินงานกิจกรรมตามแผนปฏิบัติปี 2566 ของ กฟอ.บ้านฉาง

ด้านลูกค้า		ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก																																																																																																																																																																																																						
แผนงาน	กิจกรรม			ไตรมาสที่ 1/2566																																																																																																																																																																																																					
	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																																																																																																																																																																																																								
	1.2.3 พนักงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ (KAMR) บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า (Communication : COM) และบันทึกผลในโปรแกรม 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 (ตามแผนงานที่เกี่ยวข้อง) *หมายเหตุ : ปรับลดได้ตามความเหมาะสม	ม.ค.-ธ.ค.2566	พนักงาน KAMR นายรชต คงขยาสุขวัฒน์	ดำเนินการแล้ว ตามลิงค์ http://cms.pea.co.th/																																																																																																																																																																																																					
	1.3 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ/ลูกค้ามูลค่าสูง/ลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรม และลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ SPP โดยผู้บริหาร และกำหนดวัตถุประสงค์การเยี่ยมเยือนลูกค้าแต่ละรายที่ชัดเจนพร้อมบันทึกผลการเยี่ยมในโปรแกรม CRM Plus เป้าหมาย ผชก. หรือผู้แทน จำนวน 3 ราย/ไตรมาส/กฟผ. ผจก.กฟฟ.ชั้น 2-3 จำนวน 6 ราย/ไตรมาส/กฟผ. *หมายเหตุ : สามารถพิจารณารูปแบบการเยี่ยมเยือนลูกค้าได้ 2 รูปแบบ 1. รูปแบบ Onsite 2. รูปแบบ Online Meeting ผ่านระบบออนไลน์ แพลตฟอร์มต่างๆ (ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 29 ธ.ค. 2564 ต่อท้ายหนังสือ กสพ.(สข)797/2564ลว. 27 ธ.ค. 2564 อนุมัติปรับปรุงคู่มือการสร้าง และการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า)	ม.ค.-ธ.ค.2566	กฟอ.บ้านฉาง ผจก.กฟอ.บ้านฉาง นายศุภกิจ เรณูรส	ไตรมาสที่ 1 ดำเนินการ 6 ครั้ง ตามลิงค์ http://cms.pea.co.th/																																																																																																																																																																																																					
<table><tr><th colspan="17">แผนเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ ประจำปี 2566</th></tr><tr><th rowspan="2">ที่</th><th rowspan="2">หมายเลขปฏิทิน</th><th rowspan="2">ข้อมูลคำ</th><th colspan="5">เดือน ก.ค.</th><th colspan="5">เดือน มี.ค.</th><th rowspan="2">พนักงาน KAMT</th></tr><tr><th>14</th><th>17</th><th>21</th><th>23</th><th>28</th><th>8</th><th>10</th><th>15</th><th>17</th><th>21</th><th>23</th><th>29</th></tr><tr><td>1</td><td>20002065223</td><td>บจก. คาโอ อินดัสเทรียล (ประเทศไทย)</td><td>เข้า</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>ปัทมา</td></tr><tr><td>2</td><td>20001518945</td><td>บจก. ยางไทย</td><td>เข้า</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>ณัฏฐ์</td></tr><tr><td>3</td><td>20002065073</td><td>บจก. โซโซ ทนไดร์ ฟรอนต์ จารมรงค์</td><td>เข้า</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>สุธี</td></tr><tr><td>4</td><td>20002064711</td><td>บจก. เอซี เอลิเมนต์ (ประเทศไทย)</td><td>เข้า</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>สุธี</td></tr><tr><td>5</td><td>20001501045</td><td>บจก. เอฟซี อินเทลลิเจนท์ โซลูชัน (ประเทศไทย)</td><td>เข้า</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>ปัทมา</td></tr><tr><td>6</td><td>20002060118</td><td>บจก. เอซี เอลิเมนต์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)</td><td>เข้า</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>ปัทมา</td></tr><tr><td>7</td><td>20001502369</td><td>บจก. แมคคอร์มิค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย)</td><td>เข้า</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>ปัทมา</td></tr><tr><td>8</td><td>20001502134</td><td>บจก. ธาราเอ็นจิเนียริ่ง (ประเทศไทย)</td><td>เข้า</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>ณัฏฐ์</td></tr><tr><td>9</td><td>20001527054</td><td>บจก. เอฟซี</td><td>เข้า</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>ณัฏฐ์</td></tr></table>						แผนเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ ประจำปี 2566																	ที่	หมายเลขปฏิทิน	ข้อมูลคำ	เดือน ก.ค.					เดือน มี.ค.					พนักงาน KAMT	14	17	21	23	28	8	10	15	17	21	23	29	1	20002065223	บจก. คาโอ อินดัสเทรียล (ประเทศไทย)	เข้า													ปัทมา	2	20001518945	บจก. ยางไทย	เข้า													ณัฏฐ์	3	20002065073	บจก. โซโซ ทนไดร์ ฟรอนต์ จารมรงค์	เข้า													สุธี	4	20002064711	บจก. เอซี เอลิเมนต์ (ประเทศไทย)	เข้า													สุธี	5	20001501045	บจก. เอฟซี อินเทลลิเจนท์ โซลูชัน (ประเทศไทย)	เข้า													ปัทมา	6	20002060118	บจก. เอซี เอลิเมนต์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)	เข้า													ปัทมา	7	20001502369	บจก. แมคคอร์มิค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย)	เข้า													ปัทมา	8	20001502134	บจก. ธาราเอ็นจิเนียริ่ง (ประเทศไทย)	เข้า													ณัฏฐ์	9	20001527054	บจก. เอฟซี	เข้า													ณัฏฐ์
แผนเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ ประจำปี 2566																																																																																																																																																																																																									
ที่	หมายเลขปฏิทิน	ข้อมูลคำ	เดือน ก.ค.					เดือน มี.ค.					พนักงาน KAMT																																																																																																																																																																																												
			14	17	21	23	28	8	10	15	17	21		23	29																																																																																																																																																																																										
1	20002065223	บจก. คาโอ อินดัสเทรียล (ประเทศไทย)	เข้า													ปัทมา																																																																																																																																																																																									
2	20001518945	บจก. ยางไทย	เข้า													ณัฏฐ์																																																																																																																																																																																									
3	20002065073	บจก. โซโซ ทนไดร์ ฟรอนต์ จารมรงค์	เข้า													สุธี																																																																																																																																																																																									
4	20002064711	บจก. เอซี เอลิเมนต์ (ประเทศไทย)	เข้า													สุธี																																																																																																																																																																																									
5	20001501045	บจก. เอฟซี อินเทลลิเจนท์ โซลูชัน (ประเทศไทย)	เข้า													ปัทมา																																																																																																																																																																																									
6	20002060118	บจก. เอซี เอลิเมนต์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)	เข้า													ปัทมา																																																																																																																																																																																									
7	20001502369	บจก. แมคคอร์มิค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย)	เข้า													ปัทมา																																																																																																																																																																																									
8	20001502134	บจก. ธาราเอ็นจิเนียริ่ง (ประเทศไทย)	เข้า													ณัฏฐ์																																																																																																																																																																																									
9	20001527054	บจก. เอฟซี	เข้า													ณัฏฐ์																																																																																																																																																																																									

ด้านลูกค้า		ช่วงเวลา	หน่วยงานหลัก
แผนงาน	กิจกรรม		
	9 20011523554 บจก. สบ พินิจ 10 20018176665 บจก. บจก.บ่อเหล็ก 11 20002064807 บจก. โกลด์มิลเลอร์ (ประเทศไทย) 12 20001516081 บจก. โกลด์มิลเลอร์ (ประเทศไทย) 13 20022535461 บจก. โซนิ เทคโนโลยี (ประเทศไทย) 14 20002064762 บจก. โอปเปอร์เนต (ประเทศไทย) 15 20001503847 บจก. ฟิสิกส์ (ประเทศไทย) 16 20001513557 บจก. ซูเปอร์ไฮดรอลิค (ประเทศไทย) 17 20001515678 บจก. วานิชธานี เทคโนโลยี (ประเทศไทย) 18 20001519017 บจก. สอนดี ดิจิทัล 19 20001520732 บจก. ฮายด์รอส (ประเทศไทย) 20 20001510982 บจก. สโตนวอลล์ (ประเทศไทย) 21 2002213163 บจก. อีซูซุ (ประเทศไทย) 22 20024104678 บจก. โอปเปอร์เนต (ประเทศไทย) 23 20017431490 บจก. วานิชธานี เทคโนโลยี (ประเทศไทย) 24 20001508258 บจก. สอนดี ดิจิทัล (ประเทศไทย) (หมายเหตุ: ข้อมูลนี้ เป็นข้อมูลเบื้องต้นเท่านั้น)		
1.4 จัดประชุมสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ในพื้นที่ กฟฟ. ที่มีรายได้มากกว่า 100 ล้านบาท/เดือน	เป้าหมาย กฟฟ.ชบ. จำนวน 1 แห่ง	เม.ย.-ธ.ค.2566	กฟอ.บ้านฉาง
1.5 การมอบของที่ระลึกในโอกาสพิเศษ/มอบของที่ระลึกสำหรับจัดกิจกรรม	เป้าหมาย กฟฟ.ชบ. จำนวน 1 แห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2566	พนักงาน KAMR นายรชต คงชาสุขวัฒน์
1.6 การสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ ตามข้อมูล BOI/หน่วยงานท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยการติดต่อสื่อสาร/เยี่ยมเยียน เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า, ขยายเขตระบบไฟฟ้าและการวางแผนการจ่ายไฟฟ้า เป็นต้น	เป้าหมาย กฟฟ.ชบ. จำนวน 1 แห่ง	ม.ค.-ธ.ค.2566	พนักงาน KAMR นายรชต คงชาสุขวัฒน์

ไตรมาสที่ 1/2566
รออนุมัติจาก กฟผ.2 ดำเนินการแล้ว ตามลิงค์ http://cms.pea.co.th/ ดำเนินการแล้วตามลิงค์ http://shorturl.at/oUZ89

ผลดำเนินงาน (สะสม)		
ไตรมาสที่ 1-2/2566	ไตรมาสที่ 1-3/2566	ไตรมาสที่ 1-4/2566
กฟก.2	กฟก.2	กฟก.2
กฟก.2	กฟก.2	กฟก.2
กฟก.2	กฟก.2	กฟก.2
ไตรมาสที่ 1-2/2566	ไตรมาสที่ 1-3/2566	ไตรมาสที่ 1-4/2566
3000/2565	พ.ย. 2565 ยกเลิกรายงาน Doing Business ตามเอกสาร ก.2 กบส.(บร.)300	พ.ย. 2565 ยกเลิกรายงาน Doing Business ตามเอกสาร ก.2 กบส.(บร.)300

ผลดำเนินงาน (สะสม)		
ไตรมาสที่ 1-2/2566	ไตรมาสที่ 1-3/2566	ไตรมาสที่ 1-4/2566
3000/2565	พ.ย. 2565 ยกเลิกรายงาน Doing Business ตามเอกสาร ก.2 กบส.(บธ.)300	พ.ย. 2565 ยกเลิกรายงาน Doing Business ตามเอกสาร ก.2 กบส.(บธ.)300
ดำเนินการแล้วครบถ้วน 100%	ไม่ได้รับการประเมิน	ไม่ได้รับการประเมิน
ดำเนินการแล้วครบถ้วน 100%	ไม่ได้รับการประเมิน	ไม่ได้รับการประเมิน

ผลดำเนินงาน (สะสม)		
ไตรมาสที่ 1-2/2566	ไตรมาสที่ 1-3/2566	ไตรมาสที่ 1-4/2566
ดำเนินการแล้ว	ดำเนินการแล้ว	ดำเนินการแล้ว
ดำเนินการแล้ว	ดำเนินการแล้ว	ดำเนินการแล้ว
กฟส.บด. แจ้งให้ผู้ใช้ไฟรับทราบทุกราย	กฟอ.บด. แจ้งให้ผู้ใช้ไฟรับทราบทุกราย	กฟอ.บด. แจ้งให้ผู้ใช้ไฟรับทราบทุกราย

ผลดำเนินงาน (สะสม)		
ไตรมาสที่ 1-2/2566	ไตรมาสที่ 1-3/2566	ไตรมาสที่ 1-4/2566
ดำเนินการแล้ว ดึงข้อมูลจาก http://smilefeedback.pea.co.th/ ดำเนินการแล้ว โดยดึงข้อมูลจาก https://complaint.pea.co.th/ กฟภ.2 ดำเนินการ	ดำเนินการแล้ว ดึงข้อมูลจาก http://smilefeedback.pea.co.th/ ดำเนินการแล้ว โดยดึงข้อมูลจาก https://complaint.pea.co.th/ กฟภ.2 ดำเนินการ	ดำเนินการแล้ว ดึงข้อมูลจาก http://smilefeedback.pea.co.th/ ดำเนินการแล้ว โดยดึงข้อมูลจาก https://complaint.pea.co.th/ กฟภ.2 ดำเนินการ

ผลดำเนินงาน (สะสม)		
ไตรมาสที่ 1-2/2566	ไตรมาสที่ 1-3/2566	ไตรมาสที่ 1-4/2566
กฟก.2 ดำเนินการ กฟก.2 ดำเนินการ https://docs.google.com/spreadsheets/d/1jGAOhlSOyBtcGRTde1TS3FD2ZRLoRNciIPTc9MHwt0/edit#gid=523297557 ดำเนินการแล้ว จำนวน 8 ราย ตามลิงค์ http://shorturl.at/fksBU ดำเนินการแล้ว จำนวน 8 ราย ตามลิงค์ http://shorturl.at/fksBU	กฟก.2 ดำเนินการ กฟก.2 ดำเนินการ ดำเนินการแล้ว จำนวน 8 ราย ตามลิงค์ http://shorturl.at/fksBU ดำเนินการแล้ว จำนวน 6 ราย ตามลิงค์ http://shorturl.at/fksBU	กฟก.2 ดำเนินการ กฟก.2 ดำเนินการ ดำเนินการแล้ว จำนวน 8 ราย ตามลิงค์ http://shorturl.at/fksBU ดำเนินการแล้ว จำนวน 6 ราย ตามลิงค์ http://shorturl.at/fksBU

ผลดำเนินงาน (สะสม)		
ไตรมาสที่ 1-2/2566	ไตรมาสที่ 1-3/2566	ไตรมาสที่ 1-4/2566
ดำเนินการแล้วตามแบบฟอร์ม VOC-65-05 วางที่ ftp://172.24.5.11/crs/21.จัดส่งแผนปรับปรุงฯ /จัดส่งแผน-ผล ปี 2566 ดำเนินการแล้ว ตามลิงค์ https://complaint.pea.co.th	ดำเนินการแล้วตามแบบฟอร์ม VOC-65-05 วางที่ ftp://172.24.5.11/crs/21.จัดส่งแผนปรับปรุงฯ /จัดส่งแผน-ผล ปี 2566 ดำเนินการแล้ว ตามลิงค์ https://complaint.pea.co.th	ดำเนินการแล้วตามแบบฟอร์ม VOC-65-05 วางที่ ftp://172.24.5.11/crs/21.จัดส่งแผนปรับปรุงฯ /จัดส่งแผน-ผล ปี 2566 ดำเนินการแล้ว ตามลิงค์ https://complaint.pea.co.th

ผลดำเนินงาน (สะสม)		
ไตรมาสที่ 1-2/2566	ไตรมาสที่ 1-3/2566	ไตรมาสที่ 1-4/2566
ดำเนินการแล้ว ตามลิงค์ https://complaint.pea.co.th ดำเนินการแล้ว วางที่ ftp://172.24.5.11/crs/23.จัดส่ง แผน-ผล งานเชิงป้องกันข้อร้องเรียน	ดำเนินการแล้ว ตามลิงค์ https://complaint.pea.co.th ดำเนินการแล้ว ตามลิงค์ https://complaint.pea.co.th	ดำเนินการแล้ว ตามลิงค์ https://complaint.pea.co.th ดำเนินการแล้ว วางที่ ftp://172.24.5.11/crs/23.จัดส่ง แผน-ผล งานเชิงป้องกันข้อร้องเรียน
ไตรมาสที่ 1-2/2566	ไตรมาสที่ 1-3/2566	ไตรมาสที่ 1-4/2566
ดำเนินการแล้วในไตรมาสที่ 1 ดำเนินการแล้ว ตามลิงค์ http://cms.pea.co.th/	ดำเนินการแล้วในไตรมาสที่ 1 ดำเนินการแล้ว ตามลิงค์ http://cms.pea.co.th/	ดำเนินการแล้วในไตรมาสที่ 1 ดำเนินการแล้ว ตามลิงค์ http://cms.pea.co.th/

ผลดำเนินงาน (สะสม)		
ไตรมาสที่ 1-2/2566	ไตรมาสที่ 1-3/2566	ไตรมาสที่ 1-4/2566
อยู่ระหว่างดำเนินการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการแล้ว

ผลดำเนินงาน (สะสม)		
ไตรมาสที่ 1-2/2566	ไตรมาสที่ 1-3/2566	ไตรมาสที่ 1-4/2566
ดำเนินการสะสม 15 ครั้ง ตามลิงค์ http://cms.pea.co.th/ ไตรมาสที่ 2 ดำเนินการ 6 ครั้ง ตามลิงค์ http://cms.pea.co.th/	ดำเนินการสะสม 23 ครั้ง ตามลิงค์ http://cms.pea.co.th/ ไตรมาสที่ 3 ดำเนินการ 6 ครั้ง ตามลิงค์ http://cms.pea.co.th/	ดำเนินการสะสม 45 ครั้ง ตามลิงค์ http://cms.pea.co.th/ ไตรมาสที่ 3 ดำเนินการ 6 ครั้ง ตามลิงค์ http://cms.pea.co.th/

ผลดำเนินงาน (สะสม)		
ไตรมาสที่ 1-2/2566	ไตรมาสที่ 1-3/2566	ไตรมาสที่ 1-4/2566
แผนการ จัดงานสัมมนาลูกค้ารายใหญ่จังหวัดระยอง วันที่ 18 ก.ค. 2566 ดำเนินการแล้ว ตามลิงค์ http://cms.pea.co.th/ ดำเนินการแล้วตามลิงค์ http://shorturl.at/oUZ89	ดำเนินการแล้วในไตรมาสที่ 2 ดำเนินการแล้ว ตามลิงค์ http://cms.pea.co.th/ ไม่พบลูกค้าใหม่จากฐานข้อมูล BOI http://shorturl.at/kmzL8	ดำเนินการแล้วในไตรมาสที่ 2 ดำเนินการแล้ว ตามลิงค์ http://cms.pea.co.th/ ไม่พบลูกค้าใหม่จากฐานข้อมูล BOI http://shorturl.at/kmzL8