แผนปฏิบัติการ ของ กฟจ.สห. ปี 2568 (ด้านเป้าหมาย) รวม 6 แผนงาน 15 กิจกรรม	รวม
แผนงานสนับสนุน 2 แผนงาน 29 กิจกรรม	33
แผนติดตาม 1 แผนงาน 4 กิจกรรม	กิจกรรม

แผนงานสนับสนุน แผนปฏิบัติการ กฟจ.สห. ปี 2568 (ด้านลูกค้า)

ยกร่าง จากแผนปฏิบัติสายงานฯ บจ ปี 2568 (ทบทวนครั้งที่ 1)

แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ (ให้ระบุถึงระดับ	หน่วยวัด	ช่วงเวลาดำเนินการ	เป้าหมายรวม	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		หมายเหตุ (หากไตรมาสใดดำเนินการไม่ได้ตามเป้าหมายให้ระบุ)	
							เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข
1. แผนงานยกระดับความผูกพันของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1.1 ดำเนินการตามแผนงานสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี 2568	กฟน.3	กบล.	จน.ครั้ง	ไตรมาส 1-4	4 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง			
(SCM1 : Balanced Scorecard ของสายงานฯ (บจ) ประจำปี 2568)	เป้าหมาย กฟน.3 ดำเนินการทุกเดือน															
	1.1.1 จัดประชุมแผนงาน / จัดสัมมนา/ประสานงาน / ชี้แจง แก้ไขปัญหา/หรือกิจกรรมอื่น	ผบส.	ผบส.	จน.ครั้ง	ไตรมาส 1-4	4 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง			
	ร่วมกับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของหน่วยงานแต่ละเขต (Enablers ตัวชี้วัดที่ 4.1.2)	ผบค.	ผบค.													
	กฟจ.สห. 4 ครั้ง															
	กฟส.สห.					4 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง			
	กฟส.อบร.					4 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง			
	กฟส.ศบจ.					4 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง			
	กฟส.พบร.					4 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง			
ช่วงระยะเวลา	1.2 รายงานผลการดำเนินงานตามแผนสร้างความสัมพันธ์รายไตรมาสประจำปี 2568	ผบส.	ผบส.	จน.รายงาน	ไตรมาส 1-4	4 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง			
ไตรมาส 1 ภายใน 31 มีนาคม 68	เป้าหมาย กฟน.3 ดำเนินการภายในสิ้นไตรมาส	ผบค.	ผบค.													
ไตรมาส 2 ภายใน 30 มิถุนายน 68	กฟจ.สห. 4 ครั้ง															
ไตรมาส 3 ภายใน 30 กันยายน 68	กฟส.สห.					4 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง			
ไตรมาส 4 ภายใน 31 ธันวาคม 68	กฟส.อบร.					4 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง			
	กฟส.ศบจ.					4 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง			
	กฟส.พบร.					4 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง			
	1.3 ทบทวนและระบุข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี 2569	ผบส.	ผบส.	จน.ครั้ง	ภายใน พฤษภาคม 68						-		-			
	เป้าหมาย กฟจ.สห. ดำเนินการภายใน พ.ค. 2568	ผบค.	ผบค.													
	กฟจ.สห. 1 ครั้ง					1 ครั้ง	-		1 ครั้ง							
	กฟส.สห.					1 ครั้ง	-		1 ครั้ง							
	กฟส.อบร.					1 ครั้ง	-		1 ครั้ง							
	กฟส.ศบจ.					1 ครั้ง	-		1 ครั้ง							
	กฟส.พบร.					1 ครั้ง	-		1 ครั้ง							
	1.4 จัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2569	ผบส.	ผบส.	จน.ครั้ง	ไตรมาสที่ 3											
	เป้าหมาย กฟจ.สห. ดำเนินการภายใน ต.ค. 2568	ผบค.	ผบค.													
	กฟจ.สห. 1 ครั้ง					1 ครั้ง	-		-		1 ครั้ง		-			
	กฟส.สห.					1 ครั้ง	-		-		1 ครั้ง		-			
	กฟส.อบร.					1 ครั้ง	-		-		1 ครั้ง		-			
	กฟส.ศบจ.					1 ครั้ง	-		-		1 ครั้ง		-			
	กฟส.พบร.					1 ครั้ง	-		-		1 ครั้ง		-			
	1.5 จัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า กลุ่มเป้าหมาย ประจำปี 2568	ผบส.	ผบส.	จน.ครั้ง	ภายใน เมษายน 68						-		-			
	เป้าหมาย กฟจ.สห. ดำเนินการภายใน เม.ย. 2568	ผบค.	ผบค.													
	กฟจ.สห. 1 ครั้ง					1 ครั้ง	-		1 ครั้ง							
	กฟส.สห.					1 ครั้ง	-		1 ครั้ง							
	กฟส.อบร.					1 ครั้ง	-		1 ครั้ง							
	กฟส.ศบจ.					1 ครั้ง	-		1 ครั้ง							
	กฟส.พบร.					1 ครั้ง	-		1 ครั้ง							
	1.6 ดำเนินการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย															
	1.6.1 รวบรวม/ทบทวน และ พิจารณารายชื่อลูกค้ารายสำคัญลงในระบบฐานข้อมูล	ผบส.	ผบส.	จน.ครั้ง												
	สารสนเทศฯ CRM plus	ผบค.	ผบค.													
	เป้าหมาย : ปีละ 1 ครั้ง ภายในไตรมาส 1															
	กฟจ.สห. 1 ครั้ง				ไตรมาส 1	1 ครั้ง	1 ครั้ง		-		-		-			
	กฟส.สห.				ไตรมาส 1	1 ครั้ง	1 ครั้ง		-		-		-			
	กฟส.อบร.				ไตรมาส 1	1 ครั้ง	1 ครั้ง		-		-		-			
	กฟส.ศบจ.				ไตรมาส 1	1 ครั้ง	1 ครั้ง		-		-		-			
	กฟส.พบร.				ไตรมาส 1	1 ครั้ง	1 ครั้ง		-		-		-			
	1.6.2 จัดทำแผนการดำเนินงานที่สำคัญและค่าเป้าหมายหลังจาก การกำหนดสิทธิประโยชน์	ผบส.	ผบส.	จน.ครั้ง												
	ของลูกค้ารายสำคัญ (CRM-KAM-002)	ผบค.	ผบค.													
	เป้าหมาย : ปีละ 1 ครั้ง ภายในไตรมาส 1															
	กฟจ.สห. 1 ครั้ง				ไตรมาส 1	1 ครั้ง	1 ครั้ง		-		-		-			
	กฟส.สห.				ไตรมาส 1	1 ครั้ง	1 ครั้ง		-		-		-			
	กฟส.อบร.				ไตรมาส 1	1 ครั้ง	1 ครั้ง		-		-		-			
	กฟส.ศบจ.				ไตรมาส 1	1 ครั้ง	1 ครั้ง		-		-		-			
	กฟส.พบร.				ไตรมาส 1	1 ครั้ง	1 ครั้ง		-		-		-			
	1.6.3 การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามแผนฯ (CRM-KAM-003)	ผบส.	ผบส.													
	- กรณีของลูกค้าที่มีนัยสำคัญเร่งด่วนรายงานสรุปประเด็นเสียงของลูกค้า	ผบค.	ผบค.	จน.ประเด็นเสียงของลูกค้า												
	- ติดตามผล และสรุปรายงานผลการตอบสนองของลูกค้า															
	เป้าหมาย : สรุปประเด็น ประสานงาน ติดตามผล และตอบชี้แจงลูกค้าภายใน 5 วันทำการ															
	นับจากรับเรื่องจากลูกค้า ช่วงเวลา ไตรมาส 1-4															

	กฟจ.สห. ร้อยละ 100				ไตรมาส 1-4	4 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง			
	กฟส.สห.				ไตรมาส 1-4	4 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง			
	กฟส.อบร.				ไตรมาส 1-4	4 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง			
	กฟส.ตบจ.				ไตรมาส 1-4	4 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง			
	กฟส.พบร.				ไตรมาส 1-4	4 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง			
ช่วงระยะเวลา	**1.6.4 ติดตามผลการดำเนินงาน และสรุปสารสนเทศเสียงลูกค้าจากการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า**	ผบส.	ผบส.	จน.รายงาน	ไตรมาส 1-4	4 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง			
ไตรมาส 1 ภายใน 31 มีนาคม 68	**เป้าหมาย : รายงานผลการดำเนินงานและสรุปการจัดการเสียงของลูกค้า**	ผบค.	ผบค.													
ไตรมาส 2 ภายใน 30 มิถุนายน 68	**จากการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM-KAM-004) , (VOC-60-001)**															
ไตรมาส 3 ภายใน 30 กันยายน 68	**เป้าหมาย กฟน.3 ดำเนินการภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส**															
ไตรมาส 4 ภายใน 31 ธันวาคม 68	กฟจ.สห. ไตรมาสละ 1 ครั้ง				ไตรมาส 1-4	4 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง			
	กฟส.สห.				ไตรมาส 1-4	4 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง			
	กฟส.อบร.				ไตรมาส 1-4	4 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง			
	กฟส.ตบจ.				ไตรมาส 1-4	4 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง			
	กฟส.พบร.				ไตรมาส 1-4	4 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง			
	1.6.5 สรุปข้อมูลรายชื่อและผู้ประสานงานของลูกค้ารายสำคัญ เพื่อสำรวจความพึงพอใจ	ผบส.	ผบส.	จน.ครั้ง	ไตรมาสที่ 3	1 ครั้ง	-		-		1 ครั้ง		-			
	โดยหน่วยงานภายนอก															
	เป้าหมาย : รายงานสรุปข้อมูลรายชื่อและผู้ประสานงานของลูกค้า															
	รายสำคัญ ภายใน ก.ค. 2568 (CRM-KAM-005) ช่วงเวลา ไตรมาส 3															
	กฟจ.สห. 1 ครั้ง															
	1.6.6 การเยี่ยมเยียนลูกค้าและบันทึกผลการเยี่ยมเยียนลูกค้าลงในโปรแกรม CRM Plus	ผบส.	ผบส.	จน.รายสะสม	ไตรมาส 1-4	60 ราย	15 ราย		15 ราย		15 ราย		15 ราย			
	ลูกค้ารายใหญ่ กฟส.(L M), ไตรมาสละ 6 ราย, กฟส.(S) กฟส. ไตรมาสละ 3 ราย)	ผบค.	ผบค.													
	กฟจ.สิงห์บุรี 60 ราย															
	กฟส.สิงห์บุรี 24 ราย		ผบส.ภฟส.สห.	จน.รายสะสม	ไตรมาส 1-4	24 ราย	6 ราย		6 ราย		6 ราย		6 ราย			
	กฟส.อินทร์บุรี 12 ราย		ผบค.ภฟส.อบร.	จน.รายสะสม	ไตรมาส 1-4	12 ราย	3 ราย		3 ราย		3 ราย		3 ราย			
	กฟส.ค่ายบางระจัน 12 ราย		ผบค.ภฟส.ตบจ.	จน.รายสะสม	ไตรมาส 1-4	12 ราย	3 ราย		3 ราย		3 ราย		3 ราย			
	กฟส.พรหมบุรี 12 ราย		ผบค.ภฟส.พบร.	จน.รายสะสม	ไตรมาส 1-4	12 ราย	3 ราย		3 ราย		3 ราย		3 ราย			
	1.6.7 การเยี่ยมเยียนลูกค้าโดยผู้บริหารระดับสูง และบันทึกผลการเยี่ยมเยียนลูกค้าลงในระบบ CRM Plu	กฟน.3	ผลส.กบล.	จน.รายสะสม	ไตรมาส 1-4	4 ราย	1 ราย		1 ราย		1 ราย		1 ราย			
	กฟน.3 ผจก.(น3) 12 ราย	กบล.น.3														
	เป้าหมายใหม่ตามยกร่างคู่มือปฏิบัติใหม่ ผจก.(น3) 4 ราย															
	1.6.8 การเยี่ยมเยียนลูกค้าโดย ผจก. CEO (เฉพาะจังหวัดที่มีจุดรวมงานมากกว่า 1 แห่ง) และบันทึกผล	กฟน.3	ผลส.กบล.	จน.รายสะสม	ไตรมาส 1-4	36 ราย	9 ราย		9 ราย		9 ราย		9 ราย			
	การเยี่ยมเยียนลูกค้าลงในโปรแกรม CRM Plus (CEO 12 ไตรมาสละ 2 ราย, CEO 11 ไตรมาสละ 1 ราย	กบล.น.3														
	กฟน.3 16 ราย (กฟจ.นว. 2 ราย/ไตรมาส, กฟจ.ลบ. และ กฟจ.พช. 1 ราย/ไตรมาส)															
	เป้าหมายใหม่ตามยกร่างคู่มือปฏิบัติใหม่ ผจก.CEO 12 และ ผจก.CEO 11 ไตรมาสละ 3 ราย															
	กฟน.3 36 ราย															
	1.6.9 การเยี่ยมเยียนลูกค้าโดย รผก.(นอ) เยี่ยมเยียนลูกค้า ปี ละ 4 ราย (ประเมินผลปลายปี))	กฟน.3	ผลส.กบล.	จน.รายสะสม	ไตรมาส 1-4											
	กฟน.(1 -2- 3) 2 ราย	กบล.น.3														
	1.6.10 ติดตามผลการใช้งานระบบจ่ายงานอัจฉริยะ WOM (กคส.,กบล.)															
	1.6.10.1 ร้อยละการใช้งานในส่วนการสำรวจ	ผบส.	ผบส.	จน.ร้อยละสะสม												
	เป้าหมาย : ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50	ผบค.	ผบค.													
	กฟจ.สห. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50						ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50			
	กฟส.สห.						ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50			
	กฟส.อบร.						ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50			
	กฟส.ตบจ.						ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50			
	กฟส.พบร.						ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50			
	1.6.10.2 ร้อยละการใช้งานในส่วนการติดตั้ง	ผมต.	ผมต.	จน.ร้อยละสะสม												
	เป้าหมาย : ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50															
	กฟจ.สห. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50						ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50			
	กฟส.สห.						ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50			
	กฟส.อบร.						ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50			
	กฟส.ตบจ.						ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50			
	กฟส.พบร.						ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50			
	1.6.11 ติดตามประเมินผลการดำเนินงาน ปรับปรุง และขยายผลการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า	ผบส.	ผบส.	จน.รายงาน	ไตรมาส 1-4	4 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง			
	เป้าหมาย : รายงานผลการติดตามการใช้งาน Voucher ไตรมาสละ 1 ครั้ง (รอความชัดเจนของโครงการ	Key account	Key account													
	กฟจ.สห. 4 ครั้ง															
ช่วงระยะเวลา																
ไตรมาส 1 ภายใน 25 เมษายน 68	**1.7 ติดตามผลการดำเนินงานตามกิจกรรมรายไตรมาส (Enablers ด้านที่ 4 ข้อ 4.2.2 4.2.9)**	ผบส.	ผบส.	จน.ครั้ง	ไตรมาส 1-4	4 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง			
ไตรมาส 2 ภายใน 25 กรกฎาคม 68	**เป้าหมาย กฟน.3 ดำเนินการภายใน 25 วันหลังสิ้นไตรมาส**	Key account	Key account													
ไตรมาส 3 ภายใน 25 ตุลาคม 68	กฟจ.สห. 4 ครั้ง															
ไตรมาส 4 ภายใน 25 มกราคม 69																
2. แผนงานยกระดับความพึงพอใจกลุ่มลูกค้า	**2.1 การดำเนินงานตามคู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียน**															
	2.1.1 การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) โดยรวม															
	2.1.1.1 ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดภายใน 30 วัน															
	กฟจ.สห. ร้อยละ 100	ผบส.,ผบค.	ผบส.,ผบค.	จน.ร้อยละ	ไตรมาส 1-4	ร้อยละ 100	100%		100%		100%		100%			
	กฟส.สห.						100%		100%		100%		100%			
	กฟส.อบร.						100%		100%		100%		100%			

(ร่าง) กระบวนการเยี่ยมเยือนลูกค้ารายใหญ่

- **ปรับเปลี่ยนค่าเป้าหมายในการเยี่ยมเยือนลูกค้า โดยผู้บริหาร**

ตำแหน่ง	ค่าเป้าหมายเดิม	ค่าเป้าหมายใหม่
ผจก.กฟจ.	ไตรมาสละ 3 ครั้ง	อย่างน้อยไตรมาสละ 2 ครั้ง หรือ 4 ครั้งปี (เดือนประเมินผลครั้งแรกเดือนมิถุนายน)
ผจก. CEO	ผจก. ระดับ 12 : ไตรมาสละ 2 ครั้ง ผจก. ระดับ 11 : ไตรมาสละ 1 ครั้ง	อย่างน้อยไตรมาสละ 2 ครั้ง หรือ 12 ครั้งปี (เดือนประเมินผลครั้งแรกเดือนมิถุนายน) *หมายเหตุ : ในกรณีที่ ผจก. CEO มีจำนวน ผจก.กฟจ.ตามจังหวัดที่มีจำนวนมากกว่า 5,000
ผจก.กฟส. (L/M)	ไตรมาสละ 6 ครั้ง	อย่างน้อยไตรมาสละ 6 ครั้ง หรือ 24 ครั้งปี
ผจก.กฟส. (S)	ไตรมาสละ 3 ครั้ง	อย่างน้อยไตรมาสละ 3 ครั้ง หรือ 12 ครั้งปี
ผจก.กฟส. (XS)	สลับกันระหว่างผู้ประเมินกับสำนักพลังงานจังหวัด	สลับกันระหว่างผู้ประเมินกับสำนักพลังงานจังหวัด

*กรณีผู้บริหารท่านใดมีเหตุขัดข้องไม่สามารถเข้าร่วมกระชับที่กำหนด

	กฟส.คบจ.						100%		100%		100%		100%			
	กฟส.พบร.						100%		100%		100%		100%			
	2.1.1.2 ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดภายใน 15 (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 93)															
	กฟจ.สห. ร้อยละ 93	ผบส.,ผบค.	ผบส.,ผบค.	จน.ร้อยละ	ไตรมาส 1-4	มน้อยกว่าร้อยละ 9	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 93		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 93		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 93		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 93			
	กฟส.สห.						ไม่น้อยกว่าร้อยละ 93		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 93		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 93		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 93			
	กฟส.อบร.						ไม่น้อยกว่าร้อยละ 93		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 93		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 93		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 93			
	กฟส.คบจ.						ไม่น้อยกว่าร้อยละ 93		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 93		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 93		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 93			
	กฟส.พบร.						ไม่น้อยกว่าร้อยละ 93		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 93		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 93		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 93			
	2.1.2 การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) กลุ่มบริการทั่วไป															
	ปิดข้อร้องเรียน ปิดภายใน 20 (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 97) (คุณภาพไฟฟ้า, การให้บริการ และอื่นๆ)															
	กฟจ.สห. ร้อยละ 97	ผบส.,ผบค.	ผบส.,ผบค.	จน.ร้อยละ	ไตรมาส 1-4	มน้อยกว่าร้อยละ 9	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 97		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 97		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 97		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 97			
	กฟส.สห.						ไม่น้อยกว่าร้อยละ 97		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 97		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 97		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 97			
	กฟส.อบร.						ไม่น้อยกว่าร้อยละ 97		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 97		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 97		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 97			
	กฟส.คบจ.						ไม่น้อยกว่าร้อยละ 97		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 97		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 97		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 97			
	กฟส.พบร.						ไม่น้อยกว่าร้อยละ 97		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 97		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 97		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 97			
	2.1.3 การตอบข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) กลุ่มที่ต้องเร่งรัดแก้ไข (พฤติกรรมพนักงาน, การจดหน่วย/															
	แจ้งค่าไฟฟ้าและการถูกงดจ่ายค่าไฟฟ้า) ปิดข้อร้องเรียน ภายใน 10 วัน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85)															
	กฟจ.สห. ร้อยละ 85	ผบส.,ผบค.	ผบส.,ผบค.	จน.ร้อยละ	ไตรมาส 1-4	มน้อยกว่าร้อยละ 8	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85			
	กฟส.สห.						ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85			
	กฟส.อบร.						ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85			
	กฟส.คบจ.						ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85			
	กฟส.พบร.						ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85		ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85			
	2.1.4 ระยะเวลาการตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข															
	การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนที่เกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกระพริบ															
	การอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟภายใน 5 วัน (ร้อยละ 100)															
	กฟจ.สห. ร้อยละ 100	ผบส.,ผบค.	ผบส.,ผบค.	จน.ร้อยละ	ไตรมาส 1-4	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100		ร้อยละ 100		ร้อยละ 100		ร้อยละ 100			
	กฟส.สห.						ร้อยละ 100		ร้อยละ 100		ร้อยละ 100		ร้อยละ 100			
	กฟส.อบร.						ร้อยละ 100		ร้อยละ 100		ร้อยละ 100		ร้อยละ 100			
	กฟส.คบจ.						ร้อยละ 100		ร้อยละ 100		ร้อยละ 100		ร้อยละ 100			
	กฟส.พบร.						ร้อยละ 100		ร้อยละ 100		ร้อยละ 100		ร้อยละ 100			
	2.2 ประชาสัมพันธ์เชิญชวนลูกค้าสมัครใช้บริการผ่านช่องทางดิจิทัล															
	2.2.1 ประชาสัมพันธ์/เผยแพร่ ข้อมูลบนช่องทางสื่อสารการตลาดบนช่องทางออนไลน์ ของ กฟภ.															
	(เช่น เว็บไซต์, Facebook ของ กฟข.)															
	เป้าหมาย : ดำเนินการเดือนละ 1 ครั้ง ไตรมาสละ 3 ครั้ง															
	กฟจ.สห. ไตรมาสละ 3 ครั้ง	ผบส.,ผบค.	ผบส.,ผบค.	จน.ครั้งสะสม	ไตรมาส 1-4	12 ครั้ง	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง			
	กฟส.สห.						3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง			
	กฟส.อบร.						3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง			
	กฟส.คบจ.						3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง			
	กฟส.พบร.						3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง			
	2.2.2 ประชาสัมพันธ์/เผยแพร่ ข้อมูลบนช่องทางสื่อสารการตลาดผ่านช่องทางออฟไลน์ ของ กฟภ.															
	เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์, แผ่นพับ ฯลฯ															
	เป้าหมาย : ดำเนินการเดือนละ 1 ครั้ง ไตรมาสละ 3 ครั้ง															
	กฟจ.สห. ไตรมาสละ 3 ครั้ง	ผบส.,ผบค.	ผบส.,ผบค.	จน.ครั้งสะสม	ไตรมาส 1-4	12 ครั้ง	3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง			
	กฟส.สห.						3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง			
	กฟส.อบร.						3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง			
	กฟส.คบจ.						3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง			
	กฟส.พบร.						3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง		3 ครั้ง			
	2.2.3 มีจำนวนผู้สมัครใช้งาน PEA Smart Plus ไม่น้อยกว่าร้อยละ 26 ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในพื้นที่			จน.รายสะสม	ไตรมาส 1-4											
	(วัดผลสิ้นปี 2568) (ใช้ฐานข้อมูลสิ้นปี 2567) (รอค่าเป้าหมายใหม่ ของปี 68) กวข.															
	เป้าหมาย : ไม่น้อยกว่าร้อยละ 26 ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในพื้นที่															
ที่มาข้อมูล : https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiNDExZGVlZDUtNjJlMi00M2E5LWEyOWMtNiYxZiRkMWRlY2Ji4liwidCI6ImEyMzM5ZiZkLWJmNGEtNDRkYi04OGViLWNlOGYyN2RhNGFiYiIsIm0iOiEwfQ%3D%3D&pageName=ReportSection9efc115a49acbf575ce	กฟจ.สห. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 27.25 ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในพื้นที่	ผบร.	ผบร.		ไตรมาส 1-4											
	กฟส.สห.															
	กฟส.อบร.															
	กฟส.คบจ.															
	กฟส.พบร.															
	2.3 การนำสรุปสารสนเทศเสียงของลูกค้า ประจำปี 2567 ไปจัดทำ/ทบทวน															
	แผนปฏิบัติการของสายงาน (ระหว่างปี 2568)															
	2.3.1 ทบทวนปรับปรุงกระบวนการทำงาน และจัดทำแผนปฏิบัติการสายงาน 2568										-		-			
	จากรายงานสรุปสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า ประจำปี 2568 แบบฟอร์ม (VOC-65-05)															
	เป้าหมาย : ดำเนินการ 1 ครั้ง ไตรมาส 1-2															
	กฟจ.สห.ดำเนินการ 1 ครั้ง ไตรมาส 2	ผบส.ผบค.	ผบส.ผบค.	จน.ครั้ง	ไตรมาส 2	1 ครั้ง	-		1 ครั้ง							
	กฟส.สห.						-		1 ครั้ง							
	กฟส.อบร.						-		1 ครั้ง							
	กฟส.คบจ.						-		1 ครั้ง							
	กฟส.พบร.						-		1 ครั้ง							

	2.3.2 รายงานผลการดำเนินการตามแผนข้อ 2.3.1															
	เป้าหมาย : ดำเนินการ 4 ครั้ง ภายใน 20 วันหลังสิ้นไตรมาส															
	กฟจ.สห. 4 ครั้ง	ผบส.,ผบค.	ผบส.,ผบค.	จน.ครั้ง	ไตรมาส 1-4	4 ครั้ง	1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง			
	กฟส.สห.						1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง			
	กฟส.อบร.						1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง			
	กฟส.ศบจ.						1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง			
	กฟส.พบร.						1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง		1 ครั้ง			
แผนติดตาม แผนปฏิบัติการสายงาน นฉ. ปี 2568 (ด้านลูกค้า)																
ยกร่าง จากแผนปฏิบัติสายงานฯ นฉ ปี 2568 (ทบทวนครั้งที่ 1)																
แผนงาน/โครงการ/งาน	แผนปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ	หน่วยวัด	ช่วงเวลาดำเนินการ	เป้าหมายรวม	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		หมายเหตุ (หากไตรมาสใดดำเนินการไม่ได้ตามเป้าหมายให้ระบุ)	
(Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	(ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)		(ให้ระบุถึงระดับ				เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข
1. แผนงานยกระดับการดำเนินงานธุรกิจ B2B และ B2C	1.1 ทบทวนการจัดตั้งคณะทำงานติดตั้งและบำรุงรักษา Solar Rooftop ให้ครบทุกจุดรวมงาน															
ปัจจัยนำเข้า (แผน ผวก., บันทึกข้อตกลง รผก.,ปี 67)	เป้าหมาย : ทุก กฟส.(L/M)															
	กฟจ.สห 1 แห่ง	ผบส.	ผบส.	จน.แห่งสะสม	ม.ค. 2568	1 แห่ง	100%		-		-		-			
	1.2 จัดหาเครื่องมือ/เครื่องใช้/อุปกรณ์ ในการให้บริการธุรกิจเสริมการติดตั้ง															
	และบำรุงรักษา Solar Rooftop															
	กฟจ.สห. 100% ตามที่ได้รับจัดสรรงบประมาณ	ผกส.	ผกส.	ร้อยละสะสม	ไตรมาส 2	100%	-		100%		-		-			
	1.3 ดำเนินการให้บริการติดตั้ง Solar Rooftop															
	เป้าหมาย : ดำเนินการติดตั้ง Solar Rooftop ตามเป้าหมายที่กำหนด โดยมีการให้บริการลูกค้า 120 ราย															
	หรือไม่น้อยกว่า 550 kW (เป้าหมายอ้างอิงจากข้อตกลงของ รผก.(นฉ))(ปรับค่าเป้าหมายของปี 68 อีกครั้ง)			จน.รายสะสม												
	กฟจ.สห. 20 ราย หรือไม่น้อยกว่า 100 kW	ผบส.,ผบค.	ผบส.,ผบค.	จำนวนราย/kW	ไตรมาส 1-4	20ราย/100 kW	5 ราย/25kW		5 ราย/25kW		5 ราย/25kW		5 ราย/25kW			
	กฟส.สห.															
	กฟส.อบร.															
	กฟส.ศบจ.															
	กฟส.พบร.															
	1.4 กฟภ. เป็นผู้ดำเนินการติดตั้งเอง ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนการให้บริการแต่ละ กฟข.			จน.รายสะสม												
	เป้าหมาย : กฟภ. เป็นผู้ดำเนินการติดตั้งเอง ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนการให้บริการแต่ละ กฟข.															
	(เป้าหมาย10 ราย)															
	กฟจ.สห. 10 ราย	ผบส.,ผบค.	ผบส.,ผบค.	จน.รายสะสม	ไตรมาส 1-4	10 ราย	3 ราย		3 ราย		3 ราย		1 ราย			
	กฟส.สห.															
	กฟส.อบร.															
	กฟส.ศบจ.															
	กฟส.พบร.															