

[illegible]

[illegible]

แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ช่วงเวลา	เป้าหมาย				ผลการดำเนินงาน				หน่วยงานหลัก	งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)	แผนหลัก
			ไตรมาส	ไตรมาส	ไตรมาส	ไตรมาส	ไตรมาส	ไตรมาส	ไตรมาส	ไตรมาส				
			1	2	3	4	1	2	3	4				
เกณฑ์ประสิทธิภาพในการควบคุมต้นทุนและบันทึกต้นทุนให้ได้ระดับกำไรที่เหมาะสมสำหรับงานให้บริการธุรกิจเสริม ก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า C02.2														
6. งานบริหารต้นทุนด้านธุรกิจเสริม ก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า C02.2 ยกเว้น งานที่ส่วนกลางดำเนินงาน	11.1 ควบคุมต้นทุนและบันทึกต้นทุนให้ได้ระดับกำไร ที่เหมาะสม สำหรับงานให้บริการธุรกิจเสริม ก่อสร้างระบบไฟฟ้ากับผู้ใช้ไฟฟ้า C02.2 เป้าหมาย รอค่าเป้าหมายจาก สายงาน ธ. ตามเกณฑ์ กฟผ. ระดับ 5/ถ้าสายงาน ธ. ไม่วัดแล้ว ให้ยกเลิกเกณฑ์วัดข้อนี้ น.3 ร้อยละ 28	ไตรมาสที่ 1-4										ผบป. ผบค.		แผนภ.1
			28%	28%	28%	28%								
เกณฑ์ประสิทธิภาพของการปิดงานของใบสั่งงาน WMS งานบริการธุรกิจเสริมกลุ่มงานตรวจสอบ ช่อมแซมและบำรุงรักษา														
7. งานสนับสนุนด้านการเงิน การเร่งรัดติดตาม การปิดงานของใบสั่งงาน WMS (ZW03) งานบริการ ธุรกิจเสริม กลุ่มงานตรวจสอบ ช่อมแซม และบำรุงรักษา	12.1 เร่งรัดติดตามการปิดงานของใบสั่งงาน WMS (ZW03) งานบริการธุรกิจเสริม กลุ่มงานตรวจสอบ ช่อมแซมและ บำรุงรักษา เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟผ. ระดับ 5 (มากกว่า 90%)	ไตรมาส 1-4										ผบป.		แผน กฟน.3
			90%	90%	90%	90%								
เกณฑ์การบันทึกเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm)														
8. เร่งรัดบันทึกเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm) ในส่วนที่เป็นทรัพย์สินของ กฟผ. ในระบบ SAP (PS) และ ISU_WMS (ZW01 และ 02) เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟผ. ระดับ 5 (ล้านบาท)	13.1 เร่งรัดบันทึกเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm) ในส่วนที่เป็นทรัพย์สินของ กฟผ. ในระบบ SAP (PS) และ ISU_WMS (ZW01 และ 02) เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟผ. ระดับ 5 (ล้านบาท)	ไตรมาส 1-4										ผบป.		แผน กฟน.3
			รอค่าเป้าหมาย											

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
SO 3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ด้านลูกค้า (Customer)

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
- CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า
โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer service)
- CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาวและรักษามาตรฐานลูกค้ารายสำคัญ (CRM)
- CR 3 สร้างประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer Experience)

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
- CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า
โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer service)
- CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาวและรักษามาตรฐานลูกค้ารายสำคัญ (CRM)
- CR 3 สร้างประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer Experience)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร
- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า
 - กลุ่มลูกค้ารายย่อย (บ้านอยู่อาศัยและพาณิชย์รายย่อย)
 - กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (อุตสาหกรรม และพาณิชย์รายใหญ่)
 - กลุ่มภาครัฐและอื่นๆ (ราชการ และรัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ)
 - ร้อยละต้นทุนการให้บริการลูกค้าที่ลดลง
 - จำนวนพื้นที่ที่สามารถดำเนินงานตามมาตรฐานการให้บริการตามแนวทาง PEA Doing Business
 - ความสำเร็จในการวิเคราะห์และจัดทำฐานข้อมูลของ Potential Customer (และ Strategic และ Star) เพื่อกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดในกลุ่มธุรกิจเกี่ยวเนื่อง
 - ความพึงพอใจลูกค้า Key Account
 - ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน
- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้าการไฟฟ้า ภาค 1
 - ความพึงพอใจลูกค้า ของภาค 1
 - กลุ่มรายย่อย (บ้านอยู่อาศัยและพาณิชย์รายย่อย)
 - กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (อุตสาหกรรม และพาณิชย์รายใหญ่)
 - กลุ่มภาครัฐและอื่นๆ (ราชการ และรัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ)
 - จำนวนพื้นที่ที่สามารถดำเนินงานตามมาตรฐานการให้บริการตามแนวทาง PEA Doing Business
 - ความสำเร็จในการวิเคราะห์และจัดทำฐานข้อมูลของ Potential Customer (และ Strategic และ Star) เพื่อกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดในกลุ่มธุรกิจเกี่ยวเนื่อง
 - ความพึงพอใจลูกค้า Key Account
 - ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey

4. เป้าหมาย

ระดับ 4.4718

ระดับ 4.4674

ระดับ 4.4561

ระดับ 4.4919

ร้อยละ 15

ร้อยละ 100

ระดับ 5

ระดับ 4.3979

ร้อยละ 100

7. เป้าหมาย

รอบคุณค่าเป้าหมาย

รอบคุณค่าเป้าหมาย

รอบคุณค่าเป้าหมาย

รอบคุณค่าเป้าหมาย

ระดับ 5

ระดับ 4.3979

ร้อยละ 100

แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ช่วงเวลา	เป้าหมาย				ผลการดำเนินงาน				หน่วยงานหลัก	งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)	แบบหลัก	
			ไตรมาส	ไตรมาส	ไตรมาส	ไตรมาส	ไตรมาส	ไตรมาส	ไตรมาส	ไตรมาส					
			1	2	3	4	1	2	3	4					
ตอบ เกณฑ์ BSC ปี 2564 ของสายงานฯ ตัวชี้วัด ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า , ตามแผนงาน กฟน. ปี 2564 กำหนดให้ดำเนินการ															
1. โครงการพัฒนาการให้บริการผ่าน Internet แบบครบวงจร PEA Smart Plus บน Smart Phone	2.1 ประชาสัมพันธ์โครงการฯ และเชิญชวนให้ลูกค้า Down Load ใช้งาน ทุก กฟฟ. ดำเนินการ ส่ง กฟช รวบรวม เป้าหมาย ไตรมาสละ ครั้ง กฟน.3 ไตรมาสละ 1 ครั้ง	ม.ค-ธ.ค.64									ผบป. ผบค.			แผนภ.1	
2. CR1.3 แผนงานการพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจ ตามแนวทาง Doing Business : World Bank	3.1 กำหนดค่าเกณฑ์วัด แนวทาง และพื้นที่ดำเนินการพร้อมทั้งสื่อสารถ่ายทอด ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง กฟน.3 1 ครั้ง	ม.ค-มี.ค. 64	1	1	1	1					ผบค.			แผนภ.1	
	3.2 สรุปติดตามประเมินผลรายไตรมาส เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง กฟน.3 ไตรมาสละ 1 ครั้ง	เริ่ม ไตรมาส 2-4													
			-	1	1	1					ผบค.			แผนภ.1	
3. แผนงานการดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	4.1 ความสามารถในการหารายได้การให้บริการธุรกิจเสริม 27 ประเภท เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟน. กฟน.3 รอค่าเป้าหมาย 4.1.1 จัดตั้งคณะทำงานฯ 4.1.2 กำหนดค่าเป้าหมายของ กฟฟ.ในสังกัด 4.1.3 สรุปรายงานผลการดำเนินงาน แจ้ง กฟฟ. ในสังกัด และติดตามผล	ทุกไตรมาส	87.5	175	262.5	350					ผบป. ผบค.			แผน กฟน.3	
		ไตรมาสที่ 1	1 ครั้ง	-	-	-									
		ไตรมาสที่ 1	1 ครั้ง	-	-	-									
		ทุกเดือน	3	3	3	3									

แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ช่วงเวลา	เป้าหมาย				ผลการดำเนินงาน				หน่วยงานหลัก	งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)	แผนหลัก
			ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4				
			1	2	3	4	1	2	3	4				
ตอบเกณฑ์ enablers ของสายงานฯ ประจำปี 2563														
4. แผนงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ	4.1 รวบรวมเทบทวน และ พิจารณารายชื่อลูกค้ารายสำคัญ เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง กพ.น.3 1 ครั้ง	ไตรมาส 1	1	-	-	-					ผบค./KAM			แผนภ.1
	4.2 กำหนดสิทธิประโยชน์ลูกค้ารายสำคัญ ได้แก่ การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง กพ.น.3 ปีละ 1 ครั้ง	ไตรมาส 1	1	-	-	-					ผบค./KAM			แผนภ.1
	4.3 แผนการดำเนินงานที่สำคัญและค่าเป้าหมายหลังจาก การกำหนดสิทธิประโยชน์ของลูกค้ารายสำคัญ (CRM-KAM-001 , CRM-KAM-002) เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง กพ.น.3 ปีละ 1 ครั้ง	ไตรมาส 1	1	-	-	-					ผบค./KAM			แผนภ.1
	4.4 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า พนักงานและแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญลงในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศฯ CRM plus เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง กพ.น.3 ปีละ 1 ครั้ง	ไตรมาส 1	1	-	-	-					ผบค./KAM			แผนภ.1
	4.5 จัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามแผนฯ (CRM-KAM-003) - กรณีของลูกค้าที่มีนัยสำคัญเร่งด่วนรายงานสรุปประเด็นเสียงของลูกค้า - ติดตามผล และสรุปรายงานผลการตอบสนองของลูกค้า เป้าหมาย รายงานผลการตอบสนองของลูกค้าจากการจัดการเสียงของลูกค้าแล้วเสร็จ ภายใน 5 วันทำการ กพ.น.3 100%	ไตรมาส 1-4	100%	100%	100%	100%					ผบค./KAM			แผนภ.1
	4.6 บันทึกข้อมูลการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าลงในระบบ สารสนเทศ ภายใน 7 วันหลังจากจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM Plus , PEA-VOC System) เป้าหมาย มีการบันทึกข้อมูลแล้วเสร็จตามที่กำหนด กพ.น.3 100%	ไตรมาส 1-4	100%	100%	100%	100%					ผบค./KAM			แผนภ.1
	4.7 ติดตามผลการดำเนินงาน และสรุปสารสนเทศเสียงลูกค้าจากการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า เป้าหมาย รายงานผลการดำเนินงานและสรุปการจัดการเสียงของลูกค้าจากการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM-KAM-004) , (VOC-60-001) กพ.ช. กพ.น.3 ไตรมาสละ 1 ครั้ง	ไตรมาส 1-4	1	1	1	1					ผบค./KAM			แผนภ.1
	4.8 สรุปข้อมูลรายชื่อและผู้ประสานงานของลูกค้ารายสำคัญ เป้าหมาย รายงานสรุปข้อมูลรายชื่อและผู้ประสานงานของลูกค้ารายสำคัญ ภายใน ก.ค.2563 (CRM-KAM-005) กพ น.3 1 ครั้ง	ไตรมาส 1-4	-	-	1	-					ผบค.			แผนภ.1
	4.9 สรุปผลความพึงพอใจของลูกค้าต่อเจ้าหน้าที่ KAM จากผลสำรวจโดย PEA Call Center เป้าหมาย กพ.น.3 1 ครั้ง	ไตรมาส 1-4	-	-	-	1					ผบค.			แผนภ.1
	4.10 วิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าหลังได้รับการแก้ไขข้อร้องเรียนจากผลการสำรวจโดย PEA Call Center เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง กพ.น.3 ไตรมาสละ 1 ครั้ง	ไตรมาส 1-4	1	1	1	1					ผบค.			แผนภ.1

แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ช่วงเวลา	เป้าหมาย				ผลการดำเนินงาน				หน่วยงานหลัก	งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)	แผนหลัก
			ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4				
5. แผนงานสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า Key Account	5.1 การเยี่ยมเยียนลูกค้าและบันทึกผลการเยี่ยมเยียนลูกค้าลงในโปรแกรม CRM Plus	ไตรมาส 1-4									ผจก. ผบค./KAM			แผนภ.1
	6.1.1 ลูกค้ารายใหญ่													
	กฟอ.ลาดยาว 24 ราย		6	6	6	6								
	กฟย.หนองเบน 24 ราย		6	6	6	6								
	กฟย.แม่วงก์ 24 ราย		6	6	6	6								
	กฟย.ชุมตาบง 24 ราย		6	6	6	6								
	กฟย.แม่เงิน 24 ราย		6	6	6	6					KAM			แผนภ.1
	6.1.2 ลูกค้า High Value (กลุ่ม H)													
	กฟอ.ลาดยาว 12 ราย	ไตรมาส 1-4	12	12	12	-								
	5.2 การเยี่ยมเยียนลูกค้าโดยผู้บริหารระดับสูง และบันทึกผลการเยี่ยมเยียนลูกค้าลงในระบบ CRM Plus													
	เป้าหมาย													
	กฟอ.ลาดยาว 24 ราย		6	6	6	6					ผบค./KAM			แผนภ.1
	กฟย.หนองเบน 24 ราย		6	6	6	6								
	กฟย.แม่วงก์ 24 ราย		6	6	6	6								
	กฟย.ชุมตาบง 24 ราย		6	6	6	6								
	กฟย.แม่เงิน 24 ราย		6	6	6	6								
6. แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน	6.1 ติดตามผลการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนที่เริ่มใช้ในไตรมาส 4/2563 โดยกำหนด SLA แยกตามประเภทข้อร้องเรียนและโดยรวม	ไตรมาส 1-4									ผบค.			แผนภ.1
	ของข้อร้องเรียนทั่วไป													
	เป้าหมาย รอคำเป้าหมายจาก ๘													
	กฟน.3 รอคำเป้าหมายจาก ๘													
ตามแผนงาน VOC ของสายงานฯ กำหนดให้ดำเนินการ														
7. แผนงานขยายผลการแจ้งค่าไฟฟ้าแบบ Smart Invoice ผ่านระบบ SMS,Email,Auto Fax	7.1 เชิญชวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ รายใหม่ทุกราย สมัครรับ Smart Invoice (e-mail หรือ Fax) ที่เกิดขึ้นในปี 2563	ไตรมาส 1-4									ผบป.			แผนภ.1
	เป้าหมาย 100 % ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่รายใหม่													
	กฟน.3 100 % ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่รายใหม่		100%	100%	100%	100%								
8. แผนงานแจ้งแผนการดับไฟผ่าน Line Group ผู้นำชุมชน	8.1 ตั้งกลุ่ม Line Group ผู้นำชุมชนและ/หรือหัวหน้าส่วนราชการและแจ้งแผนการดับไฟผ่าน Line 100% ให้ครบทุกจุดรวมงาน และกฟส	ไตรมาส 1-4									ผบป.			แผนภ.1
	เป้าหมาย ทุกจุดรวมงาน และกฟส													
	กฟน.3 100% ทุกจุดรวมงาน และ กฟส. (38 แห่ง)		100%	100%	100%	100%								
	8.2 กฟฟ.จุดรวมงาน และกฟส. แจ้งแผนการดับไฟผ่านกลุ่ม Line Group ผู้นำชุมชนและ/หรือหัวหน้าส่วนราชการ และรายงาน กบป.น.3	ไตรมาส 1-4									ผบป.			แผน กฟน.3
	เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง		1	1	1	1								

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร		3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร	4. เป้าหมาย		
	SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อการเติบโตอย่าง	HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการพัฒนาระบบงานด้าน HR (HRM)			- ความสำเร็จในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลด้าน HR	ร้อยละ 100
	SO5 ขับเคลื่อนองค์กร ให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์	HR2 พัฒนาระบบการเรียนรู้และพัฒนาในการเสริมสร้างยกระดับสมรรถนะของบุคลากร (HRD)			- ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร	ร้อยละ 100
	เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม	DT1 พัฒนาศักยภาพด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารของค่าใช้จ่ายและประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน			- Competency ของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนา New-skill/ Up-skill/ Re-skill	ร้อยละ 80
		DT2 พัฒนาศักยภาพด้าน Cyber Security และการบริหารจัดการ เทคโนโลยีดิจิทัลสู่มาตรฐานสากล			- ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กฟภ.	ร้อยละ 100
	OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน	- ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงานการยกระดับการกำกับดูแลข้อมูลฯ	ร้อยละ 100			
	OC2 การวิเคราะห์และกำหนดแนวทางตอบสนองความต้องการความคาดหวัง และความกังวลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ความสำเร็จในการพัฒนามาตรฐานการกำกับดูแลที่ดีและบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	ร้อยละ 100			
		- ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนงาน EA Governance & Development	ร้อยละ 100			
		- ความสำเร็จของแผนสร้างมาตรฐานด้านความมั่นคงปลอดภัย (ISO 27001)	ร้อยละ 100			
		- คะแนนประเมิน ITA	90 - 100 คะแนน			
		- ค่าดัชนีการประสบอุบัติเหตุ (Disabling Injury Index : vDI)	ค่าดัชนี < 0.09			
		- ความสำเร็จของการดำเนินงานด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย	ร้อยละ 100			
		- ความสำเร็จเพื่อผลการดำเนินงาน Core Business Enablers	≥ 3 คะแนน			
		ด้านที่ 1 การกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร				
		- ความสำเร็จในการบูรณาการ GRC	ระดับ 5			
		- ความสำเร็จในการยกระดับโครงการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม	ร้อยละ 100			
		- ร้อยละของแผนงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ที่มีผลการประเมินเป็นไปตามเป้าหมาย	ร้อยละ 100			
		- ความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนงานบูรณาการในการยกระดับด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ร้อยละ 100			
		- ผลสำเร็จความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟภ. ที่ตอบสนองต่อความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับ 4			
	5. กลยุทธ์ระดับสายงาน		5. กลยุทธ์ระดับสายงาน	7. เป้าหมาย		
	HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการพัฒนาระบบงานด้าน HR (HRM)	HR1 ส่งเสริมการบริหารทุนมนุษย์โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการพัฒนาระบบงานด้าน HR (HRM)			ร้อยละ 100	
	HR2 พัฒนาระบบการเรียนรู้และพัฒนาในการเสริมสร้างยกระดับสมรรถนะของบุคลากร (HRD)	HR2 พัฒนาระบบการเรียนรู้และพัฒนาในการเสริมสร้างยกระดับสมรรถนะของบุคลากร (HRD)			ร้อยละ 100	
	DT1 พัฒนาศักยภาพด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารของค่าใช้จ่ายและประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน	DT1 พัฒนาศักยภาพด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารของค่าใช้จ่ายและประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน			ร้อยละ 80	
	OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน	OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน			ร้อยละ 100	
		- คะแนนประเมิน ITA	90 - 100 คะแนน			
		- ค่าดัชนีการประสบอุบัติเหตุของสายงานฯ (Disabling Injury Index : vDI)	ค่าดัชนี < 0.09			
		- ระบบการประเมินผลใหม่ของ สคร. (Enables 8 ด้าน) ขององค์กร	คะแนน 5			
		- ระบบการประเมินผลใหม่ของ สคร. (Enables 8 ด้าน) ของสายงาน	คะแนน 5			

แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ช่วงเวลา	เป้าหมาย				ผลการดำเนินการ				งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	หน่วยงานหลัก	รวม (ล้านบาท)	แผนหลัก	
			ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4					
OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน															
1. โครงการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)	1.1 ดำเนินการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการที่เป็นจุดอ่อน ตามบันทึกแจ้งเวียนของ ผวก. เป้าหมาย รอคความชัดเจนจาก ผวก. น.3 รอคความชัดเจนจาก ผวก.	ไตรมาสที่ 1-4											กอก.		แผนภ.1
	1.2 ดำเนินการตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity & Transparency Assessment) เป้าหมาย ไตรมาส 2 น.3 ไตรมาส 2	ไตรมาสที่ 2	น.3 รอคความชัดเจนจาก ผวก.										กอก.		แผนภ.1
	1.3 ดำเนินการตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity & Transparency Assessment) เป้าหมาย ไตรมาส 2 น.3 ไตรมาส 2	ไตรมาสที่ 2	-	1	-	-							กอก.		แผนภ.1
			-	1	-	-							กอก.		แผนภ.1
	1.4 ดำเนินการตามคู่มือการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน ของ กฟช., กฟผ. ชั้น 1-3, กฟส., กฟย., ผวธ. (ก1) เป้าหมาย ตามคู่มือการไฟฟ้าโปร่งใส กฟผ. น.3 ตามคู่มือการไฟฟ้าโปร่งใส กฟผ.	ไตรมาสที่ 1-4	1	-	-	-							กอก.		แผนภ.1
	1.5 จัดกิจกรรมส่งเสริมการรับรู้ช่องทางการแจ้งเบาะแสเมื่อพบการกระทำที่มีขอบของ กฟช.,กฟผ. ให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอก 1.5.1 นำเรื่องช่องทางการแจ้งเบาะแสเข้าที่ประชุมท้องถิ่นหรือหน่วยงานราชการอื่นๆ เป้าหมาย ทุกครั้งที่มีการประชุม น.3 ทุกครั้งที่มีการประชุม	ไตรมาสที่ 1-4	1	1	1	1							กอก.		แผนภ.1
	1.5.2 ให้เห็นประชาสัมพันธ์การแจ้งเบาะแสในหน้าสุดท้ายของเอกสารประกอบการประชุม เป้าหมาย ทุกครั้งที่มีการประชุม น.3 ทุกครั้งที่มีการประชุม	ไตรมาสที่ 1-4	1	1	1	1							กอก.		แผนภ.1
	1.6 จัดกิจกรรมเสริมสร้างการกำกับดูแลกิจกรรมที่ดีวัฒนธรรมและค่านิยมสุจริต คุณธรรม จริยธรรม ความโปร่งใส และการต่อต้านการทุจริตในการปฏิบัติงาน (Soft Control) - จัดอบรม/ บรรยาย/ สอดแทรกเนื้อหาด้านจริยธรรมในหลักสูตรต่างๆ ให้ผู้บริหาร และพนักงาน เช่น หลักสูตรธรรมาภิบาล, การต่อต้านการทุจริตในองค์กร, การป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน, การป้องกันและปราบปรามการทุจริต, การบริหารงานที่โปร่งใส, คุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน เป้าหมาย กฟช. ละ 250 คน น.3 จำนวน 250 คน	ไตรมาสที่ 1-4	-	-	1	-							กอก.		แผนภ.1
	OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดันองค์กรสู่ความยั่งยืน														
	2. แผนงานการยกระดับการดำเนินงานเรื่องความปลอดภัยในระดับมาตรฐาน/ ระดับสากล	2.1 ค่าดัชนีประสບอุบัติเหตุของสายงานฯ (Disabling Injury Index : vDI). 2.1 .1 ดำเนินการตามแผนแม่บทความปลอดภัยและอาชีวอนามัย เป้าหมาย ทุก กฟผ. ชั้น 1-3 น.3 ทุก กฟผ.ชั้น1-3, กฟส. 2.1.2 เตรียมการเพื่อขอรับรองระบบการจัดการอาชีวอนามัย และความปลอดภัยของ กฟผ. (มอก.45001) เป้าหมาย รอคความชัดเจนจาก กปภ. น.3 รอคค่าเป้าหมายจาก กปภ. 2.1.3 รับการตรวจรับรองระบบการจัดการอาชีวอนามัย และความปลอดภัยของ กฟผ. (มอก.45001) เป้าหมาย รอคค่าเป้าหมายจาก กปภ. น.3 รอคค่าเป้าหมายจาก กปภ.	ไตรมาสที่ 1-4 ไตรมาสที่ 1-4 ไตรมาสที่ 1-4	38 											

3. แผนงานจัดทำมาตรฐานและกระบวนการที่สนับสนุนการดำเนินงานความปลอดภัยในการทำงาน (PEA-SMS)	3.1 แผนการดำเนินงานตามระบบการจัดการความปลอดภัยของ กฟผ. (PEA Safety Management System:PEA-SMS)	ไตรมาส 1-4												
	3.1.1 จัดทำแผนงานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของหน่วยงานที่สอดคล้องกับ PEA-SMS เป้าหมาย ทุก กฟฟ.ชั้น 1-3 ,กฟส น.3 ทุก กฟฟ.ชั้น 1-3 ,กฟส		38	38	38	38						ผปอ.กวว.		แผนภ.1
	3.1.2 ส่งรายงานผลการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป้าหมาย ภายใน 5 วันทำการ หลังสิ้นไตรมาส น.3 ไตรมาสละ 1 ครั้ง	ไตรมาส1-4	38	38	38	38						ผปอ.กวว.กฟน.3		แผนภ.1
4. แผนงานการจัดการความรู้และนวัตกรรม	4.1 พัฒนาระบบออกใบแจ้งเตือนค่าไฟฟ้าพร้อมลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ Digital-signature for Invoice Notification system : DsIN พัฒนาระบบออกใบแจ้งเตือนค่าไฟฟ้าพร้อมลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ และนำออกใช้งานที่ กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. เป้าหมาย ใช้งานที่ กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ทุกแห่ง		-	38	-	-						ผสจ.กรท.		แผน กฟน.3
	4.2 พัฒนาระบบตรวจสอบงานประมาณการก่อสร้าง (Estimate Verifier System) พัฒนาระบบตรวจสอบงานประมาณการก่อสร้าง และนำออกใช้งานที่ กบญ.กฟน.3 เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส.		-	38	-	-						ผสบ.กรท.		แผน กฟน.3
5. พัฒนาระบบการเรียนรู้และพัฒนาในการเสริมสร้างยกระดับสมรรถนะของบุคลากร (HRD)	5.1. ขยายระบบงานการอ่านหน่วยผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ที่ไม่ใช่ไมโคร AMR ด้วยระบบ Smart Meter Reading System (SMR) ขยายระบบงานการอ่านหน่วยผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ที่ไม่ใช่ไมโคร AMR ด้วยระบบ Smart Meter Reading System (SMR) ให้กับ กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟส. ทุกแห่ง		-	-	13	25	-					ผสบ.กรท.		แผน กฟน.3

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
SO 3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ด้านลูกค้า (Customer)

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
- CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า
โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer service)
- CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาวและรักษามาตรฐานลูกค้ารายสำคัญ (CRM)
- CR 3 สร้างประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer Experience)

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
- CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า
โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer service)
- CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาวและรักษามาตรฐานลูกค้ารายสำคัญ (CRM)
- CR 3 สร้างประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer Experience)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับองค์กร
- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า
 - กลุ่มลูกค้ารายย่อย (บ้านอยู่อาศัยและพาณิชย์รายย่อย)
 - กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (อุตสาหกรรม และพาณิชย์รายใหญ่)
 - กลุ่มภาครัฐและอื่นๆ (ราชการ และรัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ)
 - ร้อยละต้นทุนการให้บริการลูกค้าที่ลดลง
 - จำนวนพื้นที่ที่สามารถดำเนินงานตามมาตรฐานการให้บริการตามแนวทาง PEA Doing Business
 - ความสำเร็จในการวิเคราะห์และจัดทำฐานข้อมูลของ Potential Customer (และ Strategic และ Star) เพื่อกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดในกลุ่มธุรกิจเกี่ยวเนื่อง
 - ความพึงพอใจลูกค้า Key Account
 - ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงานระดับสายงาน
- ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้าการไฟฟ้า ภาค 1
 - ความพึงพอใจลูกค้า ของภาค 1
 - กลุ่มรายย่อย (บ้านอยู่อาศัยและพาณิชย์รายย่อย)
 - กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (อุตสาหกรรม และพาณิชย์รายใหญ่)
 - กลุ่มภาครัฐและอื่นๆ (ราชการ และรัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ)
 - จำนวนพื้นที่ที่สามารถดำเนินงานตามมาตรฐานการให้บริการตามแนวทาง PEA Doing Business
 - ความสำเร็จในการวิเคราะห์และจัดทำฐานข้อมูลของ Potential Customer (และ Strategic และ Star) เพื่อกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดในกลุ่มธุรกิจเกี่ยวเนื่อง
 - ความพึงพอใจลูกค้า Key Account
 - ความสำเร็จของแผนงานพัฒนา PEA Customer Journey

4. เป้าหมาย

ระดับ 4.4718

ระดับ 4.4674

ระดับ 4.4561

ระดับ 4.4919

ร้อยละ 15

ร้อยละ 100

ระดับ 5

ระดับ 4.3979

ร้อยละ 100

7. เป้าหมาย

รอบคุณค่าเป้าหมาย

รอบคุณค่าเป้าหมาย

รอบคุณค่าเป้าหมาย

รอบคุณค่าเป้าหมาย

ระดับ 5

ระดับ 4.3979

ร้อยละ 100

แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ช่วงเวลา	เป้าหมาย				ผลการดำเนินงาน				หน่วยงานหลัก	งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)	แบบหลัก	
			ไตรมาส	ไตรมาส	ไตรมาส	ไตรมาส	ไตรมาส	ไตรมาส	ไตรมาส	ไตรมาส					
			1	2	3	4	1	2	3	4					
ตอบ เกณฑ์ BSC ปี 2564 ของสายงานฯ ตัวชี้วัด ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า , ตามแผนงาน กฟน. ปี 2564 กำหนดให้ดำเนินการ															
1. โครงการพัฒนาการให้บริการผ่าน Internet แบบครบวงจร PEA Smart Plus บน Smart Phone	2.1 ประชาสัมพันธ์โครงการฯ และเชิญชวนให้ลูกค้า Down Load ใช้งาน ทุก กฟฟ. ดำเนินการ ส่ง กฟช รวบรวม เป้าหมาย ไตรมาสละ ครั้ง กฟน.3 ไตรมาสละ 1 ครั้ง	ม.ค-ธ.ค.64									ผบป. ผบค.			แผนภ.1	
2. CR1.3 แผนงานการพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจ ตามแนวทาง Doing Business : World Bank	3.1 กำหนดค่าเกณฑ์วัด แนวทาง และพื้นที่ดำเนินการพร้อมทั้งสื่อสารถ่ายทอด ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง กฟน.3 1 ครั้ง	ม.ค-มี.ค. 64	1	1	1	1					ผบค.			แผนภ.1	
	3.2 สรุปติดตามประเมินผลรายไตรมาส เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง กฟน.3 ไตรมาสละ 1 ครั้ง	เริ่ม ไตรมาส 2-4													
			-	1	1	1					ผบค.			แผนภ.1	
3. แผนงานการดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	4.1 ความสามารถในการหารายได้การให้บริการธุรกิจเสริม 27 ประเภท เป้าหมาย ตามเกณฑ์ กฟน. กฟน.3 รอค่าเป้าหมาย 4.1.1 จัดตั้งคณะทำงานฯ 4.1.2 กำหนดค่าเป้าหมายของ กฟฟ.ในสังกัด 4.1.3 สรุปรายงานผลการดำเนินงาน แจ้ง กฟฟ. ในสังกัด และติดตามผล										ผบป. ผบค.			แผน กฟน.3	

แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ช่วงเวลา	เป้าหมาย				ผลการดำเนินงาน				หน่วยงานหลัก	งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)	แผนหลัก
			ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4				
			1	2	3	4	1	2	3	4				
ตอบเกณฑ์ enablers ของสายงานฯ ประจำปี 2563														
4. แผนงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ	4.1 รวบรวมเทบทวน และ พิจารณารายชื่อกู้รายสำคัญ เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง กพ.น.3 1 ครั้ง	ไตรมาส 1	1	-	-	-					ผบค./KAM			แผนภ.1
	4.2 กำหนดสิทธิประโยชน์ลูกค้ารายสำคัญ ได้แก่ การบริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง กพ.น.3 ปีละ 1 ครั้ง	ไตรมาส 1	1	-	-	-					ผบค./KAM			แผนภ.1
	4.3 แผนการดำเนินงานที่สำคัญและค่าเป้าหมายหลังจาก การกำหนดสิทธิประโยชน์ของลูกค้ารายสำคัญ (CRM-KAM-001 , CRM-KAM-002) เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง กพ.น.3 ปีละ 1 ครั้ง	ไตรมาส 1	1	-	-	-					ผบค./KAM			แผนภ.1
	4.4 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า พนักงานและแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญลงในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศฯ CRM plus เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง กพ.น.3 ปีละ 1 ครั้ง	ไตรมาส 1	1	-	-	-					ผบค./KAM			แผนภ.1
	4.5 จัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามแผนฯ (CRM-KAM-003) - กรณีของลูกค้าที่มีนัยสำคัญเร่งด่วนรายงานสรุปประเด็นเสี่ยงของลูกค้า - ติดตามผล และสรุปรายงานผลการตอบสนองของลูกค้า เป้าหมาย รายงานผลการตอบสนองของลูกค้าจากการจัดการเสี่ยงของลูกค้าแล้วเสร็จ ภายใน 5 วันทำการ กพ.น.3 100%	ไตรมาส 1-4	100%	100%	100%	100%					ผบค./KAM			แผนภ.1
	4.6 บันทึกข้อมูลการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าลงในระบบ สารสนเทศ ภายใน 7 วันหลังจากจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM Plus , PEA-VOC System) เป้าหมาย มีการบันทึกข้อมูลแล้วเสร็จตามที่กำหนด กพ.น.3 100%	ไตรมาส 1-4	100%	100%	100%	100%					ผบค./KAM			แผนภ.1
	4.7 ติดตามผลการดำเนินงาน และสรุปสารสนเทศเสี่ยงลูกค้าจากการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า เป้าหมาย รายงานผลการดำเนินงานและสรุปการจัดการเสี่ยงของลูกค้าจากการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM-KAM-004) , (VOC-60-001) กพ.ช. กพ.น.3 ไตรมาสละ 1 ครั้ง	ไตรมาส 1-4	1	1	1	1					ผบค./KAM			แผนภ.1
	4.8 สรุปข้อมูลรายชื่อและผู้ประสานงานของลูกค้ารายสำคัญ เป้าหมาย รายงานสรุปข้อมูลรายชื่อและผู้ประสานงานของลูกค้ารายสำคัญ ภายใน ก.ค.2563 (CRM-KAM-005) กพ น.3 1 ครั้ง	ไตรมาส 1-4	-	-	1	-					ผบค.			แผนภ.1
	4.9 สรุปผลความพึงพอใจของลูกค้าต่อเจ้าหน้าที่ KAM จากผลสำรวจโดย PEA Call Center เป้าหมาย กพ.น.3 1 ครั้ง	ไตรมาส 1-4	-	-	-	1					ผบค.			แผนภ.1
	4.10 วิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าหลังได้รับการแก้ไขข้อร้องเรียนจากผลการสำรวจโดย PEA Call Center เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง กพ.น.3 ไตรมาสละ 1 ครั้ง	ไตรมาส 1-4	1	1	1	1					ผบค.			แผนภ.1

แผนงาน/โครงการ/งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	ช่วงเวลา	เป้าหมาย				ผลการดำเนินงาน				หน่วยงานหลัก	งบประมาณ (ล้านบาท) (1) ลงทุน (2) ทำการ	รวม (ล้านบาท)	แผนหลัก
			ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4				
5. แผนงานสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า Key Account	5.1 การเยี่ยมเยียนลูกค้าและบันทึกผลการเยี่ยมเยียนลูกค้าลงในโปรแกรม CRM Plus	ไตรมาส 1-4									ผจก. ผบค./KAM			แผนภ.1
	6.1.1 ลูกค้ารายใหญ่ กฟอ.ลาดยาว 24 ราย กฟย.หนองเบน 24 ราย กฟย.แม่วงก์ 24 ราย กฟย.ชุมตาบง 24 ราย กฟย.แม่เงิน 24 ราย		6	6	6	6								
	6.1.2 ลูกค้า High Value (กลุ่ม H) กฟอ.ลาดยาว 12 ราย	ไตรมาส 1-4	12	12	12	-					KAM		แผนภ.1	
	5.2 การเยี่ยมเยียนลูกค้าโดยผู้บริหารระดับสูง และบันทึกผลการเยี่ยมเยียนลูกค้าลงในระบบ CRM Plus													
	เป้าหมาย กฟอ.ลาดยาว 24 ราย กฟย.หนองเบน 24 ราย กฟย.แม่วงก์ 24 ราย กฟย.ชุมตาบง 24 ราย กฟย.แม่เงิน 24 ราย		6	6	6	6					ผบค./KAM		แผนภ.1	
			6	6	6	6								
6. แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน	6.1 ติดตามผลการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนที่เริ่มใช้ในไตรมาส 4/2563 โดยกำหนด SLA แยกตามประเภทข้อร้องเรียนและโดยรวมของข้อร้องเรียนทั่วไป	ไตรมาส 1-4												
	เป้าหมาย รอคำเป้าหมายจาก ๘ กฟน.3 รอคำเป้าหมายจาก ๘		รอคำเป้าหมายจาก ๘.											
ตามแผนงาน VOC ของสายงานฯ กำหนดให้ดำเนินการ														
7. แผนงานขยายผลการแจ้งค่าไฟฟ้าแบบ Smart Invoice ผ่านระบบ SMS,Email,Auto Fax	7.1 เชิญชวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ รายใหม่ทุกราย สมัครรับ Smart Invoice (e-mail หรือ Fax) ที่เกิดขึ้นในปี 2563	ไตรมาส 1-4												
	เป้าหมาย 100 % ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่รายใหม่ กฟน.3 100 % ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่รายใหม่		100%	100%	100%	100%					ผบป.			แผนภ.1
8. แผนงานแจ้งแผนการดับไฟผ่าน Line Group ผู้นำชุมชน	8.1 ตั้งกลุ่ม Line Group ผู้นำชุมชนและ/หรือหัวหน้าส่วนราชการและแจ้งแผนการดับไฟผ่าน Line 100% ให้ครบทุกจุดรวมงาน และกฟส	ไตรมาส 1-4												
	เป้าหมาย ทุกจุดรวมงาน และกฟส กฟน.3 100% ทุกจุดรวมงาน และ กฟส. (38 แห่ง)	ไตรมาส 1-4	100%	100%	100%	100%					ผบป.			แผนภ.1
	8.2 กฟฟ.จุดรวมงาน และกฟส. แจ้งแผนการดับไฟผ่านกลุ่ม Line Group ผู้นำชุมชนและ/หรือหัวหน้าส่วนราชการ และรายงาน กบป.น.3	ไตรมาส 1-4												
	เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง		1	1	1	1					ผบป.			แผน กฟน.3