

แผนปฏิบัติการ กฟผ.ประจำปี 2565 ด้าน Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ สร้างความ ส่วนเสีย	2. กลยุทธ์ระดับองค์กร ความกังวล ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน 2.1 ความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟผ. ที่ตอบสนอง ต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2.2 ผลสำรวจความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของ กฟผ. ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4. เป้าหมาย ระดับ Baseline + 4% (5–Baseline)2 ระดับ Baseline + 4% (5–Baseline)2
	5. กลยุทธ์ระดับสายงาน ความกังวล ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน - ความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟผ. ที่ตอบสนอง ต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	7. เป้าหมาย Baseline + 4.00% (5–Baseline)2

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยวัด	เป้าหมายการดำเนินงาน ปี 2565										งบประมาณ (ล้านบาท)			รับผิดชอบ	ผู้ดำเนิน การ/ผู้ ปฏิบัติ
			ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ไตรมาส 1 - 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
			เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล					
แผนงานหลักที่ 3 ยุทธศาสตร์ในการดำเนินงาน	01 ทบทวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ กฟผ. และประเด็นปัญหา															คณะทำงาน	กองทุกกอง
ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการความคาดหวังที่สำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมจัดทำทะเบียนรายชื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders Profile)															ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
	ผู้รับผิดชอบ กองทุกกอง																
แผนงานหลักที่ 4 บริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า	01 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า (ด้านบริการ)															กบค.	กบค.(ผลส.)
ตามอนุบัตริ์คู่มือ "เพิ่มประสิทธิภาพ การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ." (Core Business Enable ด้านที่ 4.2)	01.1 ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วันทำการ																กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส. และ กฟช.
	กฟผ.กระบี่ ร้อยละ	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	-	100.00	-	100.00	-	100.00						
	กฟผ.อำนาจ ร้อยละ	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	-	100.00	-	100.00	-	100.00						
	กฟผ.บ้านเกาะพีพี ร้อยละ	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	-	100.00	-	100.00	-	100.00						
	กฟส.คลองท่อม ร้อยละ	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	-	100.00	-	100.00	-	100.00						
	กฟผ.ลำทับ ร้อยละ	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	-	100.00	-	100.00	-	100.00						
	กฟส.อ่าวลึก ร้อยละ	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	-	100.00	-	100.00	-	100.00						
	กฟผ.ปลายพระยา ร้อยละ	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	-	100.00	-	100.00	-	100.00						
	กฟส.เกาะลันตา ร้อยละ	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	-	100.00	-	100.00	-	100.00						
	กฟส.เหนือคลอง ร้อยละ	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	-	100.00	-	100.00	-	100.00						
	กฟส.เขาพนม ร้อยละ	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	-	100.00	-	100.00	-	100.00						
	01.2 ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วัน																
	กฟผ.กระบี่ ร้อยละ	ร้อยละ	95.00	100.00	95.00	-	95.00	-	95.00	-	95.00						
	กฟผ.อำนาจ ร้อยละ	ร้อยละ	95.00	100.00	95.00	-	95.00	-	95.00	-	95.00						
	กฟผ.บ้านเกาะพีพี ร้อยละ	ร้อยละ	95.00	100.00	95.00	-	95.00	-	95.00	-	95.00						
	กฟส.คลองท่อม ร้อยละ	ร้อยละ	95.00	100.00	95.00	-	95.00	-	95.00	-	95.00						
	กฟผ.ลำทับ ร้อยละ	ร้อยละ	95.00	100.00	95.00	-	95.00	-	95.00	-	95.00						
	กฟส.อ่าวลึก ร้อยละ	ร้อยละ	95.00	100.00	95.00	-	95.00	-	95.00	-	95.00						
	กฟผ.ปลายพระยา ร้อยละ	ร้อยละ	95.00	100.00	95.00	-	95.00	-	95.00	-	95.00						
	กฟส.เกาะลันตา ร้อยละ	ร้อยละ	95.00	100.00	95.00	-	95.00	-	95.00	-	95.00						
	กฟส.เหนือคลอง ร้อยละ	ร้อยละ	95.00	100.00	95.00	-	95.00	-	95.00	-	95.00						
	กฟส.เขาพนม ร้อยละ	ร้อยละ	95.00	100.00	95.00	-	95.00	-	95.00	-	95.00						
	01.3 ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 15 วัน																
	กฟผ.กระบี่ ร้อยละ	ร้อยละ	80.00	100.00	80.00	-	80.00	-	80.00	-	80.00						
	กฟผ.อำนาจ ร้อยละ	ร้อยละ	80.00	100.00	80.00	-	80.00	-	80.00	-	80.00						
	กฟผ.บ้านเกาะพีพี ร้อยละ	ร้อยละ	80.00	100.00	80.00	-	80.00	-	80.00	-	80.00						
	กฟส.คลองท่อม ร้อยละ	ร้อยละ	80.00	100.00	80.00	-	80.00	-	80.00	-	80.00						
	กฟผ.ลำทับ ร้อยละ	ร้อยละ	80.00	100.00	80.00	-	80.00	-	80.00	-	80.00						

	กฟส.ฉะเชิงเทรา	ร้อยละ	80.00	100.00	80.00	-	80.00	-	80.00	-	80.00						
	กฟย.ปทุมธานี	ร้อยละ	80.00	100.00	80.00	-	80.00	-	80.00	-	80.00						
	กฟส.เกาะลันตา	ร้อยละ	80.00	100.00	80.00	-	80.00	-	80.00	-	80.00						
	กฟส.เหนือคลอง	ร้อยละ	80.00	100.00	80.00	-	80.00	-	80.00	-	80.00						
	กฟส.เขาพนม	ร้อยละ	80.00	100.00	80.00	-	80.00	-	80.00	-	80.00						
	01.4 ข้อร้องเรียนสำคัญเร่งด่วน (IA/IR chat) ปิดได้ภายใน 24 ชั่วโมง															กกก.	กฟฟ.ชั้น 1-3
	กฟจ.กระบี่	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	-	100.00	-	100.00	-	100.00						กฟส. และ กฟย.
	กฟย.ฉะเชิงเทรา	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	-	100.00	-	100.00	-	100.00						
	กฟย.บ้านเกาะพิทักษ์	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	-	100.00	-	100.00	-	100.00						
	กฟส.คลองท่อม	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	-	100.00	-	100.00	-	100.00						
	กฟย.ลำทับ	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	-	100.00	-	100.00	-	100.00						
	กฟส.ฉะเชิงเทรา	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	-	100.00	-	100.00	-	100.00						
	กฟย.ปทุมธานี	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	-	100.00	-	100.00	-	100.00						
	กฟส.เกาะลันตา	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	-	100.00	-	100.00	-	100.00						
	กฟส.เหนือคลอง	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	-	100.00	-	100.00	-	100.00						
	กฟส.เขาพนม	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	-	100.00	-	100.00	-	100.00						
	02 ค่าเฉลี่ยการปิดข้อร้องเรียนประเภทต่างๆ (ด้านบริการ)															กบส.	กบส.(ผลส.)
	02.1 ข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า ปิดได้ภายใน 25 วัน																กฟฟ.ชั้น 1-3
	กฟจ.กระบี่	ร้อยละ	90.00	100.00	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00						กฟส. และ กฟย.
	กฟย.ฉะเชิงเทรา	ร้อยละ	90.00	100.00	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00						
	กฟย.บ้านเกาะพิทักษ์	ร้อยละ	90.00	100.00	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00						
	กฟส.คลองท่อม	ร้อยละ	90.00	100.00	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00						
	กฟย.ลำทับ	ร้อยละ	90.00	100.00	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00						
	กฟส.ฉะเชิงเทรา	ร้อยละ	90.00	100.00	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00						
	กฟย.ปทุมธานี	ร้อยละ	90.00	100.00	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00						
	กฟส.เกาะลันตา	ร้อยละ	90.00	100.00	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00						
	กฟส.เหนือคลอง	ร้อยละ	90.00	100.00	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00						
	กฟส.เขาพนม	ร้อยละ	90.00	100.00	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00						
	02.2 ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ ปิดได้ภายใน 25 วัน																
	กฟจ.กระบี่	ร้อยละ	90.00	100.00	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00						
	กฟย.ฉะเชิงเทรา	ร้อยละ	90.00	100.00	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00						
	กฟย.บ้านเกาะพิทักษ์	ร้อยละ	90.00	100.00	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00						
	กฟส.คลองท่อม	ร้อยละ	90.00	100.00	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00						
	กฟย.ลำทับ	ร้อยละ	90.00	100.00	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00						
	กฟส.ฉะเชิงเทรา	ร้อยละ	90.00	100.00	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00						
	กฟย.ปทุมธานี	ร้อยละ	90.00	100.00	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00						
	กฟส.เกาะลันตา	ร้อยละ	90.00	100.00	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00						
	กฟส.เหนือคลอง	ร้อยละ	90.00	100.00	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00						
	กฟส.เขาพนม	ร้อยละ	90.00	100.00	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00						
	02.3 ข้อร้องเรียนด้านการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า ปิดได้ภายใน 15 วัน																
	กฟจ.กระบี่	ร้อยละ	90.00	100.00	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00						
	กฟย.ฉะเชิงเทรา	ร้อยละ	90.00	100.00	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00						
	กฟย.บ้านเกาะพิทักษ์	ร้อยละ	90.00	100.00	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00						
	กฟส.คลองท่อม	ร้อยละ	90.00	100.00	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00						
	กฟย.ลำทับ	ร้อยละ	90.00	100.00	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00						
	กฟส.ฉะเชิงเทรา	ร้อยละ	90.00	100.00	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00						
	กฟย.ปทุมธานี	ร้อยละ	90.00	100.00	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00						

	กฟส.เกาะลันตา	ร้อยละ	90.00	100.00	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00						
	กฟส.เหนือคลอง	ร้อยละ	90.00	100.00	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00						
	กฟส.เขาพนม	ร้อยละ	90.00	100.00	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00						
	02.4 ขั้วรองรับแรงดันพดติกรรมพนักงาน ปิดได้ภายใน 15 วัน																
	กฟจ.กระบี่	ร้อยละ	90.00	100.00	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00						
	กฟย.ฉะวามาง	ร้อยละ	90.00	100.00	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00						
	กฟย.บ้านเกาะพิพิ	ร้อยละ	90.00	100.00	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00						
	กฟส.คลองท่อม	ร้อยละ	90.00	100.00	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00						
	กฟย.ลำพัน	ร้อยละ	90.00	100.00	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00						
	กฟส.ฉะวาลึก	ร้อยละ	90.00	100.00	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00						
	กฟย.ปลายพระยา	ร้อยละ	90.00	100.00	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00						
	กฟส.เกาะลันตา	ร้อยละ	90.00	100.00	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00						
	กฟส.เหนือคลอง	ร้อยละ	90.00	100.00	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00						
	กฟส.เขาพนม	ร้อยละ	90.00	100.00	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00						
	02.5 ขั้วรองรับแรงดันการถูกดจ่ายไฟฟ้า ปิดได้ภายใน 15 วัน																
	กฟจ.กระบี่	ร้อยละ	90.00	100.00	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00						
	กฟย.ฉะวามาง	ร้อยละ	90.00	100.00	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00						
	กฟย.บ้านเกาะพิพิ	ร้อยละ	90.00	100.00	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00						
	กฟส.คลองท่อม	ร้อยละ	90.00	100.00	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00						
	กฟย.ลำพัน	ร้อยละ	90.00	100.00	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00						
	กฟส.ฉะวาลึก	ร้อยละ	90.00	100.00	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00						
	กฟย.ปลายพระยา	ร้อยละ	90.00	100.00	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00						
	กฟส.เกาะลันตา	ร้อยละ	90.00	100.00	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00						
	กฟส.เหนือคลอง	ร้อยละ	90.00	100.00	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00						
	กฟส.เขาพนม	ร้อยละ	90.00	100.00	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00						
	02.6 ขั้วรองรับแรงดันอื่นๆ ปิดได้ภายใน 20 วัน																
	กฟจ.กระบี่	ร้อยละ	90.00	100.00	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00						
	กฟย.ฉะวามาง	ร้อยละ	90.00	100.00	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00						
	กฟย.บ้านเกาะพิพิ	ร้อยละ	90.00	100.00	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00						
	กฟส.คลองท่อม	ร้อยละ	90.00	100.00	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00						
	กฟย.ลำพัน	ร้อยละ	90.00	100.00	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00						
	กฟส.ฉะวาลึก	ร้อยละ	90.00	100.00	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00						
	กฟย.ปลายพระยา	ร้อยละ	90.00	100.00	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00						
	กฟส.เกาะลันตา	ร้อยละ	90.00	100.00	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00						
	กฟส.เหนือคลอง	ร้อยละ	90.00	100.00	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00						
	กฟส.เขาพนม	ร้อยละ	90.00	100.00	90.00	-	90.00	-	90.00	-	90.00						
	03 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข															กบล.	กบล.(ผลส.)
	03.1 การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้า																กฟฟ.ชั้น 1-3
	และปัญหาไฟกระพริบตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟภายใน 5 วัน																กฟส. และ กฟย.
	กฟจ.กระบี่	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	-	100.00	-	100.00	-	100.00						
	กฟย.ฉะวามาง	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	-	100.00	-	100.00	-	100.00						
	กฟย.บ้านเกาะพิพิ	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	-	100.00	-	100.00	-	100.00						
	กฟส.คลองท่อม	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	-	100.00	-	100.00	-	100.00						
	กฟย.ลำพัน	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	-	100.00	-	100.00	-	100.00						
	กฟส.ฉะวาลึก	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	-	100.00	-	100.00	-	100.00						
	กฟย.ปลายพระยา	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	-	100.00	-	100.00	-	100.00						
	กฟส.เกาะลันตา	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	-	100.00	-	100.00	-	100.00						

	กฟส.เหนือคลอง	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	-	100.00	-	100.00	-	100.00						
	กฟส.เขาพนม	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	-	100.00	-	100.00	-	100.00						
	03.2 การอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน																
	ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟภายใน 5 วัน																
	กฟจ.กระบี่	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	-	100.00	-	100.00	-	100.00						
	กฟย.อ่าวนาง	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	-	100.00	-	100.00	-	100.00						
	กฟย.บ้านเกาะพิพิ	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	-	100.00	-	100.00	-	100.00						
	กฟส.คลองท่อม	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	-	100.00	-	100.00	-	100.00						
	กฟย.ลำห้วย	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	-	100.00	-	100.00	-	100.00						
	กฟส.อ่าวลึก	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	-	100.00	-	100.00	-	100.00						
	กฟย.ปลายพระยา	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	-	100.00	-	100.00	-	100.00						
	กฟส.เกาะลันตา	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	-	100.00	-	100.00	-	100.00						
	กฟส.เหนือคลอง	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	-	100.00	-	100.00	-	100.00						
	กฟส.เขาพนม	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	-	100.00	-	100.00	-	100.00						
	04 การจัดการและรวบรวมความรู้ จากการจัดการข้อร้องเรียนที่มี															กบล.	กบล.(ผลส.)
	นัยสำคัญพร้อมทั้งมีการตรวจสอบความถูกต้อง และเผยแพร่ใน																
	ระบบ KMS																
	04.1 ดำเนินการจัดทำ OPL หรือ OPK เกี่ยวกับการจัดการ																
	ข้อร้องเรียนที่มีนัยสำคัญ เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติงานของพนักงาน																
	ในสังกัด																
	ผู้รับผิดชอบ กบล.(ผลส.)																
	05 การดำเนินการตามแผนสนับสนุน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการ																
	จัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า																
	05.1 จัดทำแผน/แนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน รวมทั้ง															ผวธ.	กวด.ภ4
	ถ่ายทอดแผนงาน/แนวทางฯ ไปสู่ระดับปฏิบัติการอย่างทั่วถึง																
	ผู้รับผิดชอบ กวด.ภ4																
	05.2 รายงานผลการดำเนินการตามแผน/แนวทางการปฏิบัติงาน															กบล.	กบล.(ผลส.)
	เชิงป้องกัน																
	ผู้รับผิดชอบ กบล.(ผลส.)																
	06 กระบวนการจัดการเสี่ยงของลูกค้า (PEA Vcare/PEA VOC)															กบล.	กบล.(ผลส.)
	06.1 แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเสี่ยงของลูกค้า																กฟฟ.ชั้น 1-3
	กฟจ.กระบี่	ครั้ง	1.00	1.00	-	-	-	-	-	-	-	1.00					กฟส. และ กฟย.
	กฟย.อ่าวนาง	ครั้ง	1.00	1.00	-	-	-	-	-	-	-	1.00					
	กฟย.บ้านเกาะพิพิ	ครั้ง	1.00	1.00	-	-	-	-	-	-	-	1.00					
	กฟส.คลองท่อม	ครั้ง	1.00	1.00	-	-	-	-	-	-	-	1.00					
	กฟย.ลำห้วย	ครั้ง	1.00	1.00	-	-	-	-	-	-	-	1.00					
	กฟส.อ่าวลึก	ครั้ง	1.00	1.00	-	-	-	-	-	-	-	1.00					
	กฟย.ปลายพระยา	ครั้ง	1.00	1.00	-	-	-	-	-	-	-	1.00					
	กฟส.เกาะลันตา	ครั้ง	1.00	1.00	-	-	-	-	-	-	-	1.00					
	กฟส.เหนือคลอง	ครั้ง	1.00	1.00	-	-	-	-	-	-	-	1.00					
	กฟส.เขาพนม	ครั้ง	1.00	1.00	-	-	-	-	-	-	-	1.00					
	06.2 ประชุมชี้แจงเชิงปฏิบัติการแนวทางการบริหารการเสี่ยงของลูกค้า																
	กฟจ.กระบี่	ครั้ง	1.00	1.00	1.00	-	1.00	-	1.00	-	4.00						
	กฟย.อ่าวนาง	ครั้ง	1.00	1.00	1.00	-	1.00	-	1.00	-	4.00						
	กฟย.บ้านเกาะพิพิ	ครั้ง	1.00	1.00	1.00	-	1.00	-	1.00	-	4.00						
	กฟส.คลองท่อม	ครั้ง	1.00	1.00	1.00	-	1.00	-	1.00	-	4.00						

	กฟย.ลำหับ	ครั้ง	1.00	1.00	1.00	-	1.00	-	1.00	-	4.00						
	กฟส.ฉาวล็ก	ครั้ง	1.00	1.00	1.00	-	1.00	-	1.00	-	4.00						
	กฟย.ปลายพระยา	ครั้ง	1.00	1.00	1.00	-	1.00	-	1.00	-	4.00						
	กฟส.เกาะสันตา	ครั้ง	1.00	1.00	1.00	-	1.00	-	1.00	-	4.00						
	กฟส.เหนือคลอง	ครั้ง	1.00	1.00	1.00	-	1.00	-	1.00	-	4.00						
	กฟส.เขาพนม	ครั้ง	1.00	1.00	1.00	-	1.00	-	1.00	-	4.00						
	06.3 ติดตาม สรุปผล และวิเคราะห์ กระบวนการจัดการเสี่ยงของค่า																
	เป้าหมาย (ทุกไตรมาส)																
	กฟจ.กระบี่	ครั้ง	3.00	3.00	3.00	-	3.00	-	3.00	-	12.00						
	กฟย.ฉาวนาง	ครั้ง	3.00	3.00	3.00	-	3.00	-	3.00	-	12.00						
	กฟย.บ้านเกาะพีพี	ครั้ง	3.00	3.00	3.00	-	3.00	-	3.00	-	12.00						
	กฟส.คลองท่อม	ครั้ง	3.00	3.00	3.00	-	3.00	-	3.00	-	12.00						
	กฟย.ลำหับ	ครั้ง	3.00	3.00	3.00	-	3.00	-	3.00	-	12.00						
	กฟส.ฉาวล็ก	ครั้ง	3.00	3.00	3.00	-	3.00	-	3.00	-	12.00						
	กฟย.ปลายพระยา	ครั้ง	3.00	3.00	3.00	-	3.00	-	3.00	-	12.00						
	กฟส.เกาะสันตา	ครั้ง	3.00	3.00	3.00	-	3.00	-	3.00	-	12.00						
	กฟส.เหนือคลอง	ครั้ง	3.00	3.00	3.00	-	3.00	-	3.00	-	12.00						
	กฟส.เขาพนม	ครั้ง	3.00	3.00	3.00	-	3.00	-	3.00	-	12.00						

แผนปฏิบัติการ กฟต.2 ประจำปี 2565 ด้าน Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
สร้างความ
ส่วนเสีย

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
New Normal
(Digital Customer Experience)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
2.3 ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า
- กลุ่มลูกค้ารายย่อย
(บ้านอยู่อาศัยและพาณิชย์รายย่อย)
- กลุ่มลูกค้ารายใหญ่
(อุตสาหกรรมและพาณิชย์รายใหญ่)
- กลุ่มภาครัฐ
(ราชการและรัฐวิสาหกิจ)
- กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ
(Key Account Customer)

4. เป้าหมาย

ระดับ 4.5

ระดับ 4.5

ระดับ 4.5

ระดับ 4.5

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
New Normal
(Digital Customer Experience)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ร้อยละของจำนวนศูนย์บริการลูกค้า PEA Shop
ที่เปิดให้บริการเทียบกับจำนวน PEA Shop ทั้งหมด

7. เป้าหมาย

ร้อยละ 50

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยวัด	เป้าหมายการดำเนินงาน ปี 2565										งบประมาณ (ล้านบาท)			รับผิดชอบ	ผู้ดำเนินการ/ปฏิบัติ
			ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ไตรมาส 1 - 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
			เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล					
แผนงานหลักที่ 5 งานบริหารการเปิดให้บริการศูนย์บริการลูกค้า PEA SHOP	01 การเปิดให้บริการศูนย์บริการลูกค้า PEA SHOP ในปี 2565 01.1 วางแผนการเปิดให้บริการศูนย์บริการลูกค้า ในปี 2565 (PEA Shop สุราษฎร์ธานี และ PEA Shop ภูเก็ต) 01.2 ความสำเร็จในการดำเนินการเปิดให้บริการศูนย์บริการลูกค้า เทียบกับตามแผนการเปิดให้บริการศูนย์บริการลูกค้า ในปี 2565 คณะทำงานปิดศูนย์ฯ กฟจ.ภูเก็ต/กฟจ.สุราษฎร์ธานี															คณะทำงาน ปิดศูนย์บริการ	คณะทำงาน ปิดศูนย์บริการ
													0.300	0.300			กฟจ.สุราษฎร์ธานี
แผนงานเพิ่มเติมที่ 1 แผนงานพัฒนา Digital Customer Experience	01 ส่งเสริมประชาสัมพันธ์การให้บริการออนไลน์ 01.1 ส่งเสริมประชาสัมพันธ์การให้บริการออนไลน์ให้บริการแล้ว ตั้งแต่ปี 2564 (ชำระค่าไฟฟ้า, ขอใช้ไฟฟ้าใหม่, ขอขยายเขต)															กรท.	กรท.
	กฟจ.กระบี่	ครั้ง	1.00	1.00	1.00	-	1.00	-	1.00	-	4.00						
	กฟย.อำนาจ	ครั้ง	1.00	1.00	1.00	-	1.00	-	1.00	-	4.00						
	กฟย.บ้านเกาะพิพิต	ครั้ง	1.00	1.00	1.00	-	1.00	-	1.00	-	4.00						
	กฟส.คลองท่อม	ครั้ง	1.00	1.00	1.00	-	1.00	-	1.00	-	4.00						
	กฟย.ลำทับ	ครั้ง	1.00	1.00	1.00	-	1.00	-	1.00	-	4.00						
	กฟส.ฉะเชิงเทรา	ครั้ง	1.00	1.00	1.00	-	1.00	-	1.00	-	4.00						
	กฟย.ปลายพระยา	ครั้ง	1.00	1.00	1.00	-	1.00	-	1.00	-	4.00						
	กฟส.เกาะลันตา	ครั้ง	1.00	1.00	1.00	-	1.00	-	1.00	-	4.00						
	กฟส.เหนือคลอง	ครั้ง	1.00	1.00	1.00	-	1.00	-	1.00	-	4.00						
	กฟส.เขาพนม	ครั้ง	1.00	1.00	1.00	-	1.00	-	1.00	-	4.00						
	01.2 ความสามารถในการเพิ่มจำนวนการใช้บริการออนไลน์ (ชำระค่าไฟฟ้า, ขอใช้ไฟฟ้าใหม่, ขอขยายเขต)																
	กฟจ.กระบี่	ร้อยละ	5.00	5.00	10.00	-	15.00	-	20.00	-	20.00						
	กฟย.อำนาจ	ร้อยละ	5.00	5.00	10.00	-	15.00	-	20.00	-	20.00						
	กฟย.บ้านเกาะพิพิต	ร้อยละ	5.00	5.00	10.00	-	15.00	-	20.00	-	20.00						
	กฟส.คลองท่อม	ร้อยละ	5.00	5.00	10.00	-	15.00	-	20.00	-	20.00						
	กฟย.ลำทับ	ร้อยละ	5.00	5.00	10.00	-	15.00	-	20.00	-	20.00						
	กฟส.ฉะเชิงเทรา	ร้อยละ	5.00	5.00	10.00	-	15.00	-	20.00	-	20.00						
	กฟย.ปลายพระยา	ร้อยละ	5.00	5.00	10.00	-	15.00	-	20.00	-	20.00						
	กฟส.เกาะลันตา	ร้อยละ	5.00	5.00	10.00	-	15.00	-	20.00	-	20.00						

	กฟส.เหนือคลอง	ร้อยละ	5.00	5.00	10.00	-	15.00	-	20.00	-	20.00						
	กฟส.เขาพนม	ร้อยละ	5.00	5.00	10.00	-	15.00	-	20.00	-	20.00						
	01.3 ความสามารถในการใช้ Smart Card Reader สำหรับให้บริการ																
	กฟจ.กระบี่	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	-	100.00	-	100.00	-	100.00						
	กฟย.อำนาจ	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	-	100.00	-	100.00	-	100.00						
	กฟย.บ้านเกาะพีพี	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	-	100.00	-	100.00	-	100.00						
	กฟส.คลองท่อม	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	-	100.00	-	100.00	-	100.00						
	กฟย.ลำทับ	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	-	100.00	-	100.00	-	100.00						
	กฟส.ฉะลิก	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	-	100.00	-	100.00	-	100.00						
	กฟย.ปลายพระยา	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	-	100.00	-	100.00	-	100.00						
	กฟส.เกาะลันตา	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	-	100.00	-	100.00	-	100.00						
	กฟส.เหนือคลอง	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	-	100.00	-	100.00	-	100.00						
	กฟส.เขาพนม	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	-	100.00	-	100.00	-	100.00						

แผนปฏิบัติการ กฟต.2 ประจำปี 2565 ด้าน Customer

1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
สร้างความ
ได้ส่วนเสีย

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
SCM3 การรักษารฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account)

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
2.8 ร้อยละของลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) ต่อลูกค้าHigh Value

4. เป้าหมาย
ร้อยละ 70
5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
SCM3 การรักษารฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ความพึงพอใจกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ (Key Account Customer)

7. เป้าหมาย
ระดับ 4.4234

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยวัด	เป้าหมายการดำเนินงาน ปี 2565										งบประมาณ (ล้านบาท)			รับผิดชอบ	ผู้ดำเนินการ/ผู้ปฏิบัติ
			ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ไตรมาส 1 - 4		(1)ลงทุน	(2)ทำการ	รวม		
			เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย	ผล					
แผนงานหลักที่ 6 แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษารฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนการให้บริการลูกค้า (Core Business Enable ด้านที่ 4.2)	01 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ	ครั้ง	1.00	1.00	-	-	-	-	-	-	1.00			7.814	7.814	กมล.	กมล.(ผลส.) กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.
	01.1 ขออนุมัติแผนการเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ ประจำปี 2565 เป้าหมาย ผชก./ผู้แทน ไตรมาสละ 3 ราย																
	ผจก.กฟฟ.ชั้น1-3./ผู้แทน ไตรมาสละ 6 ราย																
	01.2 เยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ ประจำปี 2565																
	01.2.1 ผชก./ผู้แทน ไตรมาสละ 3 ราย															กมล.	กมล.(ผลส.)
	(พื้นที่กระบี่ กมล. กำหนดแผนเยี่ยม โดย ผชก.ค.2 เดือน มิ.ย. 2565)																
	01.2.2 ผจก.กฟฟ.ชั้น 1/ผู้แทน ไตรมาสละ 8 ราย															กมล.	กฟฟ.ชั้น 1
	ในสังกัด กฟต.2 มีจำนวน 1 กฟฟ.																
	01.2.3 ผจก.กฟฟ.ชั้น 2-3/ผู้แทน ไตรมาสละ 6 ราย																
	ในสังกัด กฟต.2 มีจำนวน 16 กฟฟ.																
	กฟจ.กระบี่	ราย	6.00	6.00	6.00	-	6.00	-	6.00	-	24.00					กมล.	กฟฟ.ชั้น 2-3
	01.2.4 ผจก.กฟส./ผู้แทน ไตรมาสละ 3 ราย																
	ในสังกัด กฟต.2 มีจำนวน 26 กฟฟ.																
	กฟส.คลองท่อม	ราย	3.00	3.00	3.00		3.00		3.00		12.00					กมล.	กฟส.
	กฟส.อ่าวลึก	ราย	3.00	3.00	3.00		3.00		3.00		12.00						
	กฟส.เกาะลันตา	ราย	3.00	3.00	3.00		3.00		3.00		12.00						
	กฟส.เหนือคลอง	ราย	3.00	3.00	3.00		3.00		3.00		12.00						
	กฟส.เขาพนม	ราย	3.00	3.00	3.00		3.00		3.00		12.00						
	01.3 บันทึกเสียงของลูกค้าในระบบสารสนเทศ (CRM F และ VOC System (เฉพาะ ผชก. และ ผจก.กฟฟ.ชั้น1-3) (เยี่ยมลูกค้า 1 รายต้องบันทึกเสียงของลูกค้าที่สำคัญอย่างน้อย 1 เรื่อง)	เรื่อง	6.00	6.00	6.00	-	6.00	-	6.00	-	24.00					กมล.	กมล.(ผลส.) กฟฟ.ชั้น 1-3 กฟส.
	กฟจ.กระบี่																
	01.4 สรุปรายงานสถิติ วิเคราะห์เสียงที่สำคัญของลูกค้าและแนวทางปรับปรุงแก้ไขจากระบบ CRM Plus และ VOC															กมล.	กมล.(ผลส.)
	ผู้รับผิดชอบ กมล.(ผลส.)																

[illegible]

	กฟล.กระบี่	ครั้ง	3.00	3.00	3.00	-	3.00	-	3.00	-	12.00							กฟล. และ กฟน.
	กฟส.คลองท่อม	ครั้ง	3.00	3.00	3.00	-	3.00	-	3.00	-	12.00							
	กฟส.อ่าวลึก	ครั้ง	3.00	3.00	3.00	-	3.00	-	3.00	-	12.00							
	กฟส.เกาะลันตา	ครั้ง	3.00	3.00	3.00	-	3.00	-	3.00	-	12.00							
	กฟส.เหนือคลอง	ครั้ง	3.00	3.00	3.00	-	3.00	-	3.00	-	12.00							
	กฟส.เขาพนม	ครั้ง	3.00	3.00	3.00	-	3.00	-	3.00	-	12.00							
แผนงานเพิ่มเติมที่ 2 แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพใน		01 การสำรวจความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ																
จัดการความต้องการความคาดหวังของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ																		
	01.1 ดำเนินการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ	ครั้ง	-	-	1.00	-	-	-	-	-	1.00						กบล.	กบล. (ผลส.)
	ในเชิงลึก																	กฟล. ชั้น 1-3, กฟน.
	01.2 ขยายผลการใช้งานแผนเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการความต้องการ	ครั้ง	-	-	-	-	1.00	-	-	-	1.00						กบล.	กบล. (ผลส.)
	ความคาดหวังของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ																	กฟล. ชั้น 1-3, กฟน.