

แผนปฏิบัติ กฟน.2 ประจำปี 2563 ด้านลูกค้า (Customer Value Proposition) 15 แผนงาน 36 กิจกรรม																
แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขต ที่รับผิดชอบ		กฟพ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผลสะสม	งบประมาณ (ล้านบาท)	คำชี้แจง
						เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน			
ด้านลูกค้า CR1																
เกณฑ์ BSC สายงานฯ ความพึงพอใจของลูกค้าของสายงานการไฟฟ้า ภาค 1																
1. CR1.1 แผนงานกำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ของการบริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	1.1 ติดตามประเมินผลมาตรฐานการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) ที่กำหนดในปี 2562 1) การขอใช้ไฟฟ้า 2) ชำระเงินค่าไฟฟ้า 3) แจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง 4) แจ้งข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน 5) ชำระค่าไฟฟ้าค้างชำระและค่าติดกลับมิเตอร์ เป้าหมาย รวบรวมชัดเจนจาก ฝ่าย. น.2 ไตรมาสละ 1 ครั้ง			กฟพ.ชั้น 1-3	ครั้ง 4	0	0	1		1	-	1				แผน กฟพ. หน้า 9 รวบรวมชัดเจนจาก ฝ่าย. ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ (ฝ่าย.)
	1.2 จัดประชุมชี้แจงแนวทางปฏิบัติ (การให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) เพิ่มเติม การขยายเขตไฟฟ้าผ่าน Internet และอื่นๆ) เป้าหมาย น1 , น2 , น3 ภายใน กค - กย 63 น.2 1 ครั้ง			กฟพ.ชั้น 1-3	ครั้ง 1				1							
	1.3 ติดตามประเมินผลการดำเนินงาน (การให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) เพิ่มเติม การขยายเขตไฟฟ้าผ่าน Internet และอื่นๆ) เป้าหมาย ไตรมาส 3-4 น.2 2 ครั้ง			กฟพ.ชั้น 1-3	ครั้ง 2				1			1				
เกณฑ์ BSC ร้อยละต้นทุนการให้บริการลูกค้าที่ลดลง																
2. CR1.2 แผนงานพัฒนาการให้บริการผ่าน Internet แบบครบวงจร PEA Smart Plus บน Smart Phone	2.1 ประชาสัมพันธ์โครงการฯ และเชิญชวนให้ลูกค้า Down Load ใช้งาน เป้าหมาย น.2 ไตรมาสละ 1 ครั้ง	แผนกกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อม (ผสส.) กองอำนวยการ (กอก.)		กฟจ.ตาก กฟส.บ้านตาก กฟย.สามเงา	ครั้ง 4 4 4	1 1 1		1 1 1		1 1 1		1 1 1				แผน กฟพ. หน้า 13

แผนปฏิบัติ กฟน.2 ประจำปี 2563 ด้านลูกค้า (Customer Value Proposition) 15 แผนงาน 36 กิจกรรม																
แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขต ที่รับผิดชอบ		กฟฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผลสะสม	งบประมาณ (ล้านบาท)	คำชี้แจง
						เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน			
เกณฑ์ BSC สายงานฯ ความพึงพอใจลูกค้า																
3. CR1.3	แผนงานการพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจ ตามแนวทาง Doing Business: World Bank 3.1 ชี้แจงแนวทางปฏิบัติให้กับส่วนเกี่ยวข้อง (ติดตามผลดำเนินการ ม.ค.-ธ.ค. 64) เป้าหมาย ภายในไตรมาส 4 ปี 2563 น.2 1 ครั้ง	แผนกบริการและงานธุรกิจ (ผบธ.) กองบริการลูกค้า (กบล.)		กฟฟ.ชั้น 1-3	ครั้ง 1							1				แผน กฟภ. หน้า 19
4.	แผนงานบริหารลูกค้ารายสำคัญ 4.1 จัดสัมมนาอบรมผู้บริหาร ผจก. และพนักงานที่เกี่ยวข้องตาม " คู่มือกระบวนการบริหารลูกค้ารายสำคัญ" เป้าหมาย 1 ครั้ง ภายในไตรมาส 2 น.2 1 ครั้ง 4.2 รวบรวม / ทบทวน และพิจารณารายชื่อลูกค้ารายสำคัญ เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง น.2 1 ครั้ง 4.3 กำหนดสิทธิประโยชน์ลูกค้ารายสำคัญ ได้แก่ การบริการเสริม โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง น.2 1 ครั้ง 4.4 แผนการดำเนินงานที่สำคัญและค่าเป้าหมายหลังจากการกำหนด สิทธิประโยชน์ของลูกค้ารายสำคัญ (CRM-KAM-001,CRM-KAM-002) เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง น.2 1 ครั้ง 4.5 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า พนักงานและแผนบริหารลูกค้ารายสำคัญ ลงในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศฯ CRM plus เป้าหมาย ปีละ 1 ครั้ง น.2 1 ครั้ง 4.6 จัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตามแผนฯ (CRM-KAM-003) - กรณีของลูกค้าที่มีนัยสำคัญเร่งด่วนรายงานสรุปประเด็นเสี่ยงของลูกค้า - ติดตามผล และสรุปรายงานผลการตอบสนองของลูกค้า เป้าหมาย รายงานผลการตอบสนองของลูกค้าจากการจัดการเสี่ยง ของลูกค้าแล้วเสร็จ ภายใน 5 วันทำการ น.2 ร้อยละ 100	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบล.) <														

แผนปฏิบัติการ กฟน.2 ประจำปี 2563 ด้านลูกค้า (Customer Value Proposition) 15 แผนงาน 36 กิจกรรม																
แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขต ที่รับผิดชอบ		กฟฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผลสะสม	งบประมาณ (ล้านบาท)	คำชี้แจง
						เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน			
	4.7 บันทึกข้อมูลการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าลงในระบบสารสนเทศ ภายใน 7 วัน หลังจากจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM Plus , PEA-VOC System) เป้าหมาย มีการบันทึกข้อมูลแล้วเสร็จตามที่กำหนด น.2 ร้อยละ 100	แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบส.)		กฟฟ.ชั้น 1-3	ร้อยละ 100	100%		100%		100%		100%				
	4.8 ติดตามผลการดำเนินงาน และสรุปสารสนเทศเสี่ยงลูกค้าจากการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า เป้าหมาย รายงานผลการดำเนินงาน และสรุปการจัดการเสี่ยงของลูกค้า จากการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM-KAM-004), (VOC-60-001) กฟข., ผวธ.ภ1 ทุกไตรมาส น.2 ไตรมาสละ 1 ครั้ง	แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบส.)		กฟฟ.ชั้น 1-3	ครั้ง 4	1		1		1		1				
	4.9 สรุปรายชื่อและผู้ประสานงานของลูกค้ารายสำคัญ เป้าหมาย รายงานสรุปข้อมูลรายชื่อและผู้ประสานงานของลูกค้ารายสำคัญ ภายใน ก.ค. 2563 (CRM-KAM-005) น.2 1 ครั้ง	แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบส.)		กฟฟ.ชั้น 1-3	ครั้ง 1			-		1						
	4.10 สรุปผลความพึงพอใจของลูกค้าต่อเจ้าหน้าที่ KAM (KAMR) จากผลสำรวจโดย PEA Call Center เป้าหมาย น.2 1 ครั้ง	แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบส.)			ครั้ง 1					1						1129 สุ่มตรวจสอบ KAM
	4.11 วิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าหลังได้รับการแก้ไขข้อร้องเรียน จากผลการสำรวจโดย PEA Call Center เป้าหมาย ไตรมาสละ 1 ครั้ง น.2 4 ครั้ง	แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบส.)			ครั้ง 4	1		1		1		1				

แผนปฏิบัติ กฟน.2 ประจำปี 2563 ด้านลูกค้า (Customer Value Proposition) 15 แผนงาน 36 กิจกรรม																	
แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน		กองและแผนกในเขต ที่รับผิดชอบ		กฟฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผลสะสม	งบประมาณ (ล้านบาท)	คำชี้แจง
							เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน			
เกณฑ์ BSC สายงานฯ ความพึงพอใจลูกค้า Key Account , High Value																	
5. CR2.1 แผนงานสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า Key Account																	
	5.1 การให้บริการเสริมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (ลูกค้าที่มีรายได้ค่าไฟฟ้ามากกว่า 20 ล้านบาท) เป้าหมาย 																

แผนปฏิบัติ กฟน.2 ประจำปี 2563 ด้านลูกค้า (Customer Value Proposition) 15 แผนงาน 36 กิจกรรม																
แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขต ที่รับผิดชอบ		กฟฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผลสะสม	งบประมาณ (ล้านบาท)	คำชี้แจง
						เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน			
	5.3 การเยี่ยมเยียนลูกค้าโดยผู้บริหารระดับสูง และบันทึกผล การเยี่ยมเยียนลูกค้าลงในระบบ CRM Plus เป้าหมาย อชน.น.2 12 ราย ผจก.กฟฟ 1-3 ไตรมาสละ 6 ราย	แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผส.) กองบริการลูกค้า (กบล.)			ราย											
				กฟส.บ้านตาก กฟย.สามเงา	- -	- -	- -	- -		- -		- -				
	5.4 การจัดสัมมนาผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ เป้าหมาย (เฉพาะ กฟฟ.ที่มีรายได้เกิน 100 ลบ./เดือน) เป้าหมาย น.2 5 แห่ง	แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผส.) กองบริการลูกค้า (กบล.)		กฟน.2	แห่ง										0.5	ตรวจสอบข้อมูลรายได้ กฟอ.ชน. ในปี 2562 ไม่ถึง 100 ลบ./เดือน ในเดือน ก.ค.-ก.ย. เลื่อนไม่มีกำหนด เนื่องจากสถานะการณโรคระบาด
	5.5 การดูแลลูกค้ารายสำคัญ Key Account เป้าหมาย ทบทวนภายในไตรมาส 1/63 น.2 1 ครั้ง	แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผส.) กองบริการลูกค้า (กบล.)		กฟฟ.ชั้น 1-3	ครั้ง 1	1	1									กิจกรรมตามแผน กฟภ. ปี 63 อนุมัติรายชื่อ KAM เลขที่ น.2 กบล.(สส.)-290/25 ลว. 27 ม.ค. 2563 จำนวน 19 คน
	5.6 แจ้งสถานะการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องผ่านกลุ่ม Line ชุมชนในพื้นที่ เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-2-3 น.2 12 แห่ง (แจ้งให้ได้ 100%)	แผนควบคุมการจ่ายไฟ (ผคฟ.) กองปฏิบัติการ (กปบ.)		กฟส.บ้านตาก กฟย.สามเงา	ร้อยละ 100 100	100% 100%	100 100	100% 100%		100% 100%		100% 100%				

แผนปฏิบัติ กฟน.2 ประจำปี 2563 ด้านลูกค้า (Customer Value Proposition) 15 แผนงาน 36 กิจกรรม																
แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขต ที่รับผิดชอบ		กฟฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผลสะสม	งบประมาณ (ล้านบาท)	คำชี้แจง
						เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน			
6. CR2.2	แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน	แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบล.)		กฟส.บ้านตาก กฟย.สามเงา	ครั้ง 1 1	1 1	1 1	1 1		1 1		1 1				แผน กฟฟ. หน้า 32 ตัวชี้วัดตาม SLA (ข้อมูลจากอาร์ท)
	6.1 ติดตามผลการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนที่เริ่มใช้ ในไตรมาส 4/2562 โดยกำหนด SLA แยกตามประเภทข้อร้องเรียน และโดยรวมของข้อร้องเรียนทั่วไป เป้าหมาย น.2 รายงาน กทท. ไตรมาสละ 1 ครั้ง															
7. CR2.3	แผนงานพัฒนาศักยภาพพนักงานในด้านการสร้างความสัมพันธ์ กับลูกค้า	แผนกพัฒนาและฝึกอบรม (ผพอ.) กองอำนวยการ (กอก.)														แผน กฟท. หน้า 35 ฝึกอบรม KAM ตามที่กำหนดตามเป้าหมาย
	7.1 สายงานฯ เข้าร่วม พัฒนาระบบการเรียนรู้และการพัฒนา บุคลากรตามสมรรถนะที่ ผพบ. กำหนด เป้าหมาย น.2 ตามเกณฑ์ กฟท.															
8.	งานพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการสายงานฯ	แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบล.) แผนกพัฒนาและฝึกอบรม (ผพอ.) กองอำนวยการ (กอก.)		กฟฟ.ชั้น 1-3	หลักสูตร 1	1										
	8.1 จัดอบรมจิตวิทยาการให้บริการให้กับพนักงาน Front ของ กฟส/กฟย. เป้าหมาย น.2 1 หลักสูตร															
	8.2 จัดอบรมจิตวิทยาการบริการ/การสื่อสาร พนักงานแก่ไฟฟ้าขัดข้อง กฟจ/กฟอ/กฟส/กฟย. เป้าหมาย น.2 1 หลักสูตร	แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบล.) แผนกพัฒนาและฝึกอบรม (ผพอ.) กองอำนวยการ (กอก.)		กฟฟ.ชั้น 1-3	หลักสูตร 1	1										

แผนปฏิบัติ กฟน.2 ประจำปี 2563 ด้านลูกค้า (Customer Value Proposition) 15 แผนงาน 36 กิจกรรม																
แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขต ที่รับผิดชอบ		กฟฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผลสะสม	งบประมาณ (ล้านบาท)	คำชี้แจง
						เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน			
	8.3 จัดประชุม คู่ค้า/ผู้รับจ้างงานบริการด้านมิเตอร์/ จดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า เกี่ยวกับการให้บริการกับลูกค้า เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-2-3 น.2 12 แห่ง	แผนกติดตามและประเมินการปฏิบัติงาน (ผดป.) กองบัญชี (กบญ.)		กฟส.บ้านดาก กฟย.สามเงา	แห่ง 1 1	- 1 1	- 1 1	- - -	- - -	- - -		1 1 1				
แผนแม่บทบริการลูกค้าของสายงานฯ																
9. แผนงานขยายผลการแจ้งค่าไฟฟ้าแบบ Smart Invoice ผ่านระบบ SMS,Email,Auto Fax 9.1 เชิญชวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ รายใหม่ทุกราย สมัครรับ Smart Invoice (e-mail หรือ Fax) ที่เกิดขึ้นในปี 2563 เป้าหมาย น.2 100 % ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่รายใหม่	แผนกบริหารการขาย (ผบข) (รายงาน) กองซื้อขายไฟฟ้า (กซข.)			ร้อยละ กฟส.บ้านดาก กฟย.สามเงา	ร้อยละ 100 100	100% 100% 100%	100% 100% 100%	100% 100% 100%	100% 100% 100%			100% 100% 100%				
เกณฑ์ BSC สายงานฯ ความสำเร็จของการพัฒนา PEA Customer Journey																
10. CR3.1 แผนงานพัฒนา PEA Customer Journey 10.1 ร่วมดำเนินการทบทวนแผนผัง Customer Journey ที่ใช้ เป็นเครื่องมือในการออกแบบ Customer Experience Design เป้าหมาย น.2 รอคอยความชัดเจนจาก ก3	แผนลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบล.) แผนกพัฒนาและฝึกอบรม (ผพอ.) กองอำนวยการ (กอก.)															กฟน.2 เข้าร่วมตามแผนงานที่กำหนด * คาดว่าจะได้ความชัดเจนช่วงต้นปี 2563

แผนปฏิบัติ กฟน.2 ประจำปี 2563 ด้านลูกค้า (Customer Value Proposition) 15 แผนงาน 36 กิจกรรม																
แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขต ที่รับผิดชอบ		กฟฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผลสะสม	งบประมาณ (ล้านบาท)	คำชี้แจง
						เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน			
แผนการรองรับจากข้อมูลเสียงของลูกค้า ตามเกณฑ์ SEPA หมวด 3.11																
11. แผนงานแจ้งแผนการดับไฟผ่าน Line Group ผู้นำชุมชน	11.1 ตั้งกลุ่ม Line Group ผู้นำชุมชนและ/หรือหัวหน้าส่วนราชการ และแจ้งแผนการดับไฟผ่าน Line 100% ให้ครบทุกจุดรวมงาน	แผนควบคุมการจ่ายไฟ (ผคฟ.) กองปฏิบัติการ (กปบ.)		ร้อยละ												
	เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-2-3															
	น.2 12 แห่ง															
	(แจ้งให้ได้ 100%)															

แผนปฏิบัติการ กฟน.2 ประจำปี 2563 ด้านลูกค้า (Customer Value Proposition) 15 แผนงาน 36 กิจกรรม																							
แผนงาน	โครงการ / กิจกรรม /งาน	กองและแผนกในเขต ที่รับผิดชอบ		กฟฟ. ที่รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2		ไตรมาส 3		ไตรมาส 4		ผลสะสม	งบประมาณ (ล้านบาท)	คำชี้แจง							
						เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน	เป้าหมาย	ผลงาน										
13. ประสานงานศูนย์ AMR	13.1 ประสานงานศูนย์ AMR และลูกค้ากรณีข้อมูลจาก AMR ไม่ได้	แผนกนิเตอร์และหม้อแปลง (ผณ.) แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) กองบริการลูกค้า (กบล.)		กฟส.บ้านตาก กฟย.สามเงา	ร้อยละ	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%										
	เป้าหมาย																						
	น.2 ร้อยละ 100																						
14. แผนงานการพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)	14.1 ระบบจ่ายงานอัจฉริยะ WOM	แผนกสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (ผสบ.) กองระบบสารสนเทศ (กทร.)		กฟส.บ้านตาก กฟย.สามเงา	แห่ง	2	0	0	2		0		0			เปลี่ยนเป็นไตรมาส 1 เป็นไตรมาส 2 เนื่องจากสถานะการณ์โรคระบาด							
	เป้าหมาย กฟฟ.ชั้น 1-2-3, กฟส.																						
	น.2 42 แห่ง																						
ด้านลูกค้า NM1																							
เกณฑ์ BSC สายงานฯ ความสามารถในการหารายได้การให้บริการธุรกิจเสริม , แผนจากข้อมูลเสี่ยงของลูกค้า																							
15. แผนงานการดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	15.1 เจริญการเพิ่มรายได้จากงานธุรกิจเสริม 15 ประเภท	คณะทำงานธุรกิจเสริม (รฟ.วิวัฒน์) แผนกบัญชีต้นทุน (ผบต.) (ผู้รายงานผล) กองบัญชี (กบญ.) แผนกบริการและงานธุรกิจ (ผบธ.) กองบริการลูกค้า (กบล.)			ล้านบาท	328	82.00		164.00		246.00		328.00			ตามหลังสื่อเลขที่ กธส.(กลุ่ม 2) 497/2563 ลว. 25 มี.ค. 2563							
	เป้าหมาย																						
	น.2 ตามเกณฑ์ กฟภ. ระดับ 5 น.2 328 ล้านบาท																						