

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2565
(บทวนครั้งที่ 1)
1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
SO2 ระบบจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพและสร้างความ
น่าเชื่อถือต่อลูกค้าและทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ด้าน Customer
2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
SCM1 มุ่งตอบสนองความต้องการความคาดหวัง และความกังวล
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
SCM1 มุ่งตอบสนองความต้องการความคาดหวัง และความกังวล
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
2.1 ความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟภ. ที่ตอบสนอง ระดับ
ต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (5-Baseline)
2.2 ผลสำรวจความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของ กฟภ. ระดับ
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (5-Baseline)

6. เกณฑ์วัดการดำเนินงาน
- ความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟภ. ที่ตอบสนอง
ต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
7. เป้าหมาย
Baseline +
(5-Baseline)

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักหรือปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยงาน	หน่วยวัด	มกราคม		กุมภาพันธ์		มีนาคม		เมษายน		พฤษภาคม		มิถุนายน		กรกฎาคม		สิงหาคม		กันยายน		ตุลาคม		พฤศจิกายน		ธันวาคม		ผู้รับผิดชอบ	ผู้รายงาน ข้อมูล
				เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล		
				สะสม ม.ค.	สะสม ม.ค.-ก.พ.	สะสม ม.ค.-ก.พ.	สะสม ม.ค.-มี.ค.	สะสม ม.ค.-เม.ย.	สะสม ม.ค.-พ.ค.	สะสม ม.ค.-มิ.ย.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.		
แผนงานหลักที่ 3 ยกระดับการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	01. ทบทวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ กฟภ. และประเด็นปัญหาความต้องการความคาดหวังที่สำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมจัดทำทะเบียนรายชื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders Profile)	กฟต.3	ครั้ง	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	กบส.(ผลส.)	กบส.(ผลส.)	
																											ผอภ.(ภ4)		
																											กฟต. 1-3		
แผนงานหลักที่ 4 บริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า	01 การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า (ด้านบริการ)			สะสม ม.ค.	สะสม ม.ค.-ก.พ.	สะสม ม.ค.-มี.ค.	สะสม ม.ค.-เม.ย.	สะสม ม.ค.-พ.ค.	สะสม ม.ค.-มิ.ย.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.			
ตามอนุมัติคู่มือ "เพิ่มประสิทธิภาพ การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ."	01.1 ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วันทำการ	กฟต.3	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	กบส.(ผลส.)	กบส.(ผลส.)	
(Core Business Enable ด้านที่ 4.2)																													
	แยกราย กฟฟ.			สะสม ม.ค.	สะสม ม.ค.-ก.พ.	สะสม ม.ค.-มี.ค.	สะสม ม.ค.-เม.ย.	สะสม ม.ค.-พ.ค.	สะสม ม.ค.-มิ.ย.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.			
	3. ปิดดาบปี	ปิดดาบปี	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00			
	กฟภ.ปิดดาบปี	ร้อยละ	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	พบค.		
	กฟส.ทบทวนเจ็ด	ร้อยละ	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	พบค.		
	กฟส.โกทโพธิ์	ร้อยละ	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	พบค.		
				สะสม ม.ค.	สะสม ม.ค.-ก.พ.	สะสม ม.ค.-มี.ค.	สะสม ม.ค.-เม.ย.	สะสม ม.ค.-พ.ค.	สะสม ม.ค.-มิ.ย.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.			
	01.2 ข้อร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 30 วัน	กฟต.3	ร้อยละ	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	กบส.(ผลส.)	กบส.(ผลส.)	
	แยกราย กฟฟ.			สะสม ม.ค.	สะสม ม.ค.-ก.พ.	สะสม ม.ค.-มี.ค.	สะสม ม.ค.-เม.ย.	สะสม ม.ค.-พ.ค.	สะสม ม.ค.-มิ.ย.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ค.			
	3. ปิดดาบปี	ปิดดาบปี	ร้อยละ	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00			
	กฟภ.ปิดดาบปี	ร้อยละ	95.00	100%	95.00	100%	95.00	100%	95.00	100%	95.00	100%	95.00	100%	95.00	100%	95.00	100%	95.00	100%	95.00	100%	95.00	100%	95.00	95.00	พบค.		
	กฟส.ทบทวนเจ็ด	ร้อยละ	95.00	100%	95.00	100%	95.00	100%	95.00	100%	95.00	100%	95.00	100%	95.00	100%	95.00	100%	95.00	100%	95.00	100%	95.00	100%	95.00	95.00	พบค.		
	กฟส.โกทโพธิ์	ร้อยละ	95.00	95%	95.00	100%	95.00	100%	95.00	100%	95.00	100%	95.00	100%	95.00	100%	95.00	100%	95.00	100%	95.00	100%	95.00	100%	95.00	95.00	พบค.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยงาน	หน่วยวัด	มกราคม		กุมภาพันธ์		มีนาคม		เมษายน		พฤษภาคม		มิถุนายน		กรกฎาคม		สิงหาคม		กันยายน		ตุลาคม		พฤศจิกายน		ธันวาคม		ผู้รับผิดชอบ	ผู้รายงาน ข้อมูล
				เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล		
				สะสม ม.ค.		สะสม ม.ค.-ก.พ.		สะสม ม.ค.-มี.ค.		สะสม ม.ค.-เม.ย.		สะสม ม.ค.-พ.ค.		สะสม ม.ค.-มิ.ย.		สะสม ม.ค.-ก.ค.		สะสม ม.ค.-ส.ค.		สะสม ม.ค.-ก.ย.		สะสม ม.ค.-ต.ค.		สะสม ม.ค.-พ.ย.		สะสม ม.ค.-ธ.ค.			
				สะสม ม.ค.		สะสม ม.ค.-ก.พ.		สะสม ม.ค.-มี.ค.		สะสม ม.ค.-เม.ย.		สะสม ม.ค.-พ.ค.		สะสม ม.ค.-มิ.ย.		สะสม ม.ค.-ก.ค.		สะสม ม.ค.-ส.ค.		สะสม ม.ค.-ก.ย.		สะสม ม.ค.-ต.ค.		สะสม ม.ค.-พ.ย.		สะสม ม.ค.-ธ.ค.			
	01.3 ซ้อมร้องเรียนทั่วไป ปิดได้ภายใน 15 วัน	กฟต.3	ร้อยละ	80.00		80.00		80.00		80.00		80.00		80.00		80.00		80.00		80.00		80.00		80.00		80.00		กบส.(ผลส.)	กบส.(ผลส.)
	แยกราย กฟฟ.			สะสม ม.ค.		สะสม ม.ค.-ก.พ.		สะสม ม.ค.-มี.ค.		สะสม ม.ค.-เม.ย.		สะสม ม.ค.-พ.ค.		สะสม ม.ค.-มิ.ย.		สะสม ม.ค.-ก.ค.		สะสม ม.ค.-ส.ค.		สะสม ม.ค.-ก.ย.		สะสม ม.ค.-ต.ค.		สะสม ม.ค.-พ.ย.		สะสม ม.ค.-ธ.ค.			
	3. ปิดคดี	ปิดคดี	ร้อยละ	80.00		80.00		80.00		80.00		80.00		80.00		80.00		80.00		80.00		80.00		80.00		80.00			
		กฟต.เปิดคดี	ร้อยละ	80.00	100%	80.00	100%	80.00	100%	80.00	100%	80.00	100%	80.00	100%	80.00	100%	80.00	100%	80.00	100%	80.00	100%	80.00	100%	80.00	100%	ผบค.	
		กฟต.จนจบคดี	ร้อยละ	80.00	100%	80.00	100%	80.00	100%	80.00	100%	80.00	100%	80.00	100%	80.00	100%	80.00	100%	80.00	100%	80.00	100%	80.00	100%	80.00	100%	ผบค.	
		กฟส.โศกโศร	ร้อยละ	80.00	95%	80.00	100%	80.00	100%	80.00	100%	80.00	100%	80.00	100%	80.00	100%	80.00	100%	80.00	100%	80.00	100%	80.00	100%	80.00	100%	ผบค.	
				สะสม ม.ค.		สะสม ม.ค.-ก.พ.		สะสม ม.ค.-มี.ค.		สะสม ม.ค.-เม.ย.		สะสม ม.ค.-พ.ค.		สะสม ม.ค.-มิ.ย.		สะสม ม.ค.-ก.ค.		สะสม ม.ค.-ส.ค.		สะสม ม.ค.-ก.ย.		สะสม ม.ค.-ต.ค.		สะสม ม.ค.-พ.ย.		สะสม ม.ค.-ธ.ค.			
	01.4 ซ้อมร้องเรียนสัญญาเร่งด่วน (A/IR chat) ปิดได้ภายใน 24 ชั่วโมง	กฟต.3	ร้อยละ	100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		กบส.(ผลส.)	กบส.(ผลส.)
	แยกราย กฟฟ.			สะสม ม.ค.		สะสม ม.ค.-ก.พ.		สะสม ม.ค.-มี.ค.		สะสม ม.ค.-เม.ย.		สะสม ม.ค.-พ.ค.		สะสม ม.ค.-มิ.ย.		สะสม ม.ค.-ก.ค.		สะสม ม.ค.-ส.ค.		สะสม ม.ค.-ก.ย.		สะสม ม.ค.-ต.ค.		สะสม ม.ค.-พ.ย.		สะสม ม.ค.-ธ.ค.			
	3. ปิดคดี	ปิดคดี	ร้อยละ	100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00			
		กฟต.เปิดคดี	ร้อยละ	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	ผบค.	
		กฟต.จนจบคดี	ร้อยละ	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	ผบค.	
		กฟส.โศกโศร	ร้อยละ	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	ผบค.	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยงาน	หน่วยวัด	มกราคม		กุมภาพันธ์		มีนาคม		เมษายน		พฤษภาคม		มิถุนายน		กรกฎาคม		สิงหาคม		กันยายน		ตุลาคม		พฤศจิกายน		ธันวาคม		ผู้รับผิดชอบ	ผู้รายงาน ข้อมูล
				เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล		
				สะสม ม.ค.		สะสม ม.ค.-ก.พ.		สะสม ม.ค.-มี.ค.		สะสม ม.ค.-เม.ย.		สะสม ม.ค.-พ.ค.		สะสม ม.ค.-มิ.ย.		สะสม ม.ค.-ก.ค.		สะสม ม.ค.-ส.ค.		สะสม ม.ค.-ก.ย.		สะสม ม.ค.-ต.ค.		สะสม ม.ค.-พ.ย.		สะสม ม.ค.-ธ.ค.			
				สะสม ม.ค.		สะสม ม.ค.-ก.พ.		สะสม ม.ค.-มี.ค.		สะสม ม.ค.-เม.ย.		สะสม ม.ค.-พ.ค.		สะสม ม.ค.-มิ.ย.		สะสม ม.ค.-ก.ค.		สะสม ม.ค.-ส.ค.		สะสม ม.ค.-ก.ย.		สะสม ม.ค.-ต.ค.		สะสม ม.ค.-พ.ย.		สะสม ม.ค.-ธ.ค.			
	02 ค่าเฉลี่ยการปิดซื้อเรียนประเภทต่างๆ (ด้านบริการ)			สะสม ม.ค.		สะสม ม.ค.-ก.พ.		สะสม ม.ค.-มี.ค.		สะสม ม.ค.-เม.ย.		สะสม ม.ค.-พ.ค.		สะสม ม.ค.-มิ.ย.		สะสม ม.ค.-ก.ค.		สะสม ม.ค.-ส.ค.		สะสม ม.ค.-ก.ย.		สะสม ม.ค.-ต.ค.		สะสม ม.ค.-พ.ย.		สะสม ม.ค.-ธ.ค.		กบส.(ผลส.)	กบส.(ผลส.)
	02.1 ซื้อเครื่องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า ปิดได้ภายใน 25 วัน	กฟต.3	ร้อยละ	90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00			
				สะสม ม.ค.		สะสม ม.ค.-ก.พ.		สะสม ม.ค.-มี.ค.		สะสม ม.ค.-เม.ย.		สะสม ม.ค.-พ.ค.		สะสม ม.ค.-มิ.ย.		สะสม ม.ค.-ก.ค.		สะสม ม.ค.-ส.ค.		สะสม ม.ค.-ก.ย.		สะสม ม.ค.-ต.ค.		สะสม ม.ค.-พ.ย.		สะสม ม.ค.-ธ.ค.			
	แยกสาย กฟฟ.			สะสม ม.ค.		สะสม ม.ค.-ก.พ.		สะสม ม.ค.-มี.ค.		สะสม ม.ค.-เม.ย.		สะสม ม.ค.-พ.ค.		สะสม ม.ค.-มิ.ย.		สะสม ม.ค.-ก.ค.		สะสม ม.ค.-ส.ค.		สะสม ม.ค.-ก.ย.		สะสม ม.ค.-ต.ค.		สะสม ม.ค.-พ.ย.		สะสม ม.ค.-ธ.ค.			
	3. ปิดดำเนิน ปิดดำเนิน ร้อยละ			90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00			
	กฟง.เปิดดำเนิน	ร้อยละ	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	ผลบ.		
	กฟส.หนองจิก	ร้อยละ	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	ผลบ.		
	กฟส.โกลโพนธ์	ร้อยละ	90.00	90%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	ผลบ.		
				สะสม ม.ค.		สะสม ม.ค.-ก.พ.		สะสม ม.ค.-มี.ค.		สะสม ม.ค.-เม.ย.		สะสม ม.ค.-พ.ค.		สะสม ม.ค.-มิ.ย.		สะสม ม.ค.-ก.ค.		สะสม ม.ค.-ส.ค.		สะสม ม.ค.-ก.ย.		สะสม ม.ค.-ต.ค.		สะสม ม.ค.-พ.ย.		สะสม ม.ค.-ธ.ค.			
	02.2 ซื้อเครื่องเรียนด้านการให้บริการ ปิดได้ภายใน 25 วัน	กฟต.3	ร้อยละ	90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		กบส.(ผลส.)	กบส.(ผลส.)
				สะสม ม.ค.		สะสม ม.ค.-ก.พ.		สะสม ม.ค.-มี.ค.		สะสม ม.ค.-เม.ย.		สะสม ม.ค.-พ.ค.		สะสม ม.ค.-มิ.ย.		สะสม ม.ค.-ก.ค.		สะสม ม.ค.-ส.ค.		สะสม ม.ค.-ก.ย.		สะสม ม.ค.-ต.ค.		สะสม ม.ค.-พ.ย.		สะสม ม.ค.-ธ.ค.			
	แยกสาย กฟฟ.			สะสม ม.ค.		สะสม ม.ค.-ก.พ.		สะสม ม.ค.-มี.ค.		สะสม ม.ค.-เม.ย.		สะสม ม.ค.-พ.ค.		สะสม ม.ค.-มิ.ย.		สะสม ม.ค.-ก.ค.		สะสม ม.ค.-ส.ค.		สะสม ม.ค.-ก.ย.		สะสม ม.ค.-ต.ค.		สะสม ม.ค.-พ.ย.		สะสม ม.ค.-ธ.ค.			
	3. ปิดดำเนิน ปิดดำเนิน ร้อยละ			90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00			
	กฟง.เปิดดำเนิน	ร้อยละ	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	ผลบ.		
	กฟส.หนองจิก	ร้อยละ	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	ผลบ.		
	กฟส.โกลโพนธ์	ร้อยละ	90.00	90%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	ผลบ.		
				สะสม ม.ค.		สะสม ม.ค.-ก.พ.		สะสม ม.ค.-มี.ค.		สะสม ม.ค.-เม.ย.		สะสม ม.ค.-พ.ค.		สะสม ม.ค.-มิ.ย.		สะสม ม.ค.-ก.ค.		สะสม ม.ค.-ส.ค.		สะสม ม.ค.-ก.ย.		สะสม ม.ค.-ต.ค.		สะสม ม.ค.-พ.ย.		สะสม ม.ค.-ธ.ค.			
	02.3 ซื้อเครื่องเรียนด้านการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า ปิดได้ภายใน 15 วัน	กฟต.3	ร้อยละ	90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		กบส.(ผลส.)	กบส.(ผลส.)
				สะสม ม.ค.		สะสม ม.ค.-ก.พ.		สะสม ม.ค.-มี.ค.		สะสม ม.ค.-เม.ย.		สะสม ม.ค.-พ.ค.		สะสม ม.ค.-มิ.ย.		สะสม ม.ค.-ก.ค.		สะสม ม.ค.-ส.ค.		สะสม ม.ค.-ก.ย.		สะสม ม.ค.-ต.ค.		สะสม ม.ค.-พ.ย.		สะสม ม.ค.-ธ.ค.			
	แยกสาย กฟฟ.			สะสม ม.ค.		สะสม ม.ค.-ก.พ.		สะสม ม.ค.-มี.ค.		สะสม ม.ค.-เม.ย.		สะสม ม.ค.-พ.ค.		สะสม ม.ค.-มิ.ย.		สะสม ม.ค.-ก.ค.		สะสม ม.ค.-ส.ค.		สะสม ม.ค.-ก.ย.		สะสม ม.ค.-ต.ค.		สะสม ม.ค.-พ.ย.		สะสม ม.ค.-ธ.ค.			
	3. ปิดดำเนิน ปิดดำเนิน ร้อยละ			90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00			
	กฟง.เปิดดำเนิน	ร้อยละ	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	ผลบ.		
	กฟส.หนองจิก	ร้อยละ	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	ผลบ.		
	กฟส.โกลโพนธ์	ร้อยละ	90.00	0%	90.00	0%	90.00	0%	90.00	0%	90.00	0%	90.00	0%	90.00	0%	90.00	0%	90.00	0%	90.00	0%	90.00	0%	90.00	0%	ผลบ.		

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยงาน	หน่วยวัด	มกราคม		กุมภาพันธ์		มีนาคม		เมษายน		พฤษภาคม		มิถุนายน		กรกฎาคม		สิงหาคม		กันยายน		ตุลาคม		พฤศจิกายน		ธันวาคม		ผู้รับผิดชอบ	ผู้รายงาน ข้อมูล	
				เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล			
				สะสม ม.ค.		สะสม ม.ค.-ก.พ.		สะสม ม.ค.-มี.ค.		สะสม ม.ค.-เม.ย.		สะสม ม.ค.-พ.ค.		สะสม ม.ค.-มิ.ย.		สะสม ม.ค.-ก.ค.		สะสม ม.ค.-ส.ค.		สะสม ม.ค.-ก.ย.		สะสม ม.ค.-ต.ค.		สะสม ม.ค.-พ.ย.		สะสม ม.ค.-ธ.ค.				
				สะสม ม.ค.		สะสม ม.ค.-ก.พ.		สะสม ม.ค.-มี.ค.		สะสม ม.ค.-เม.ย.		สะสม ม.ค.-พ.ค.		สะสม ม.ค.-มิ.ย.		สะสม ม.ค.-ก.ค.		สะสม ม.ค.-ส.ค.		สะสม ม.ค.-ก.ย.		สะสม ม.ค.-ต.ค.		สะสม ม.ค.-พ.ย.		สะสม ม.ค.-ธ.ค.				
	02.4 ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมพนักงาน ปิดได้ภายใน 15 วัน	กฟต.3	ร้อยละ	90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		กบส.(ผลส.)	กบส.(ผลส.)	
	แยกราย กฟฟ.			สะสม ม.ค.		สะสม ม.ค.-ก.พ.		สะสม ม.ค.-มี.ค.		สะสม ม.ค.-เม.ย.		สะสม ม.ค.-พ.ค.		สะสม ม.ค.-มิ.ย.		สะสม ม.ค.-ก.ค.		สะสม ม.ค.-ส.ค.		สะสม ม.ค.-ก.ย.		สะสม ม.ค.-ต.ค.		สะสม ม.ค.-พ.ย.		สะสม ม.ค.-ธ.ค.				
	3. ปิดดาบ	ปิดดาบ	ร้อยละ	90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00				
	กฟง.ปิดดาบ	ร้อยละ	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	ผบค.	
	กฟส.หนองจิก	ร้อยละ	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	ผบค.	
	กฟส.โคกโพธิ์	ร้อยละ	90.00	90%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	ผบค.	
	แยกราย กฟฟ.			สะสม ม.ค.		สะสม ม.ค.-ก.พ.		สะสม ม.ค.-มี.ค.		สะสม ม.ค.-เม.ย.		สะสม ม.ค.-พ.ค.		สะสม ม.ค.-มิ.ย.		สะสม ม.ค.-ก.ค.		สะสม ม.ค.-ส.ค.		สะสม ม.ค.-ก.ย.		สะสม ม.ค.-ต.ค.		สะสม ม.ค.-พ.ย.		สะสม ม.ค.-ธ.ค.				
	02.5 ข้อร้องเรียนด้านการถูกงดจ่ายไฟฟ้า ปิดได้ภายใน 15 วัน	กฟต.3	ร้อยละ	90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		กบส.(ผลส.)	กบส.(ผลส.)	
	แยกราย กฟฟ.			สะสม ม.ค.		สะสม ม.ค.-ก.พ.		สะสม ม.ค.-มี.ค.		สะสม ม.ค.-เม.ย.		สะสม ม.ค.-พ.ค.		สะสม ม.ค.-มิ.ย.		สะสม ม.ค.-ก.ค.		สะสม ม.ค.-ส.ค.		สะสม ม.ค.-ก.ย.		สะสม ม.ค.-ต.ค.		สะสม ม.ค.-พ.ย.		สะสม ม.ค.-ธ.ค.				
	3. ปิดดาบ	ปิดดาบ	ร้อยละ	90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00				
	กฟง.ปิดดาบ	ร้อยละ	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	ผบป.	
	กฟส.หนองจิก	ร้อยละ	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	ผบง.	
	กฟส.โคกโพธิ์	ร้อยละ	90.00	0%	90.00	0%	90.00	0%	90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		ผบง.	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยงาน	หน่วยวัด	มกราคม		กุมภาพันธ์		มีนาคม		เมษายน		พฤษภาคม		มิถุนายน		กรกฎาคม		สิงหาคม		กันยายน		ตุลาคม		พฤศจิกายน		ธันวาคม		ผู้รับผิดชอบ	ผู้รายงาน ข้อมูล
				เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล		
				สะสม ม.ค.		สะสม ม.ค.-ก.พ.		สะสม ม.ค.-มี.ค.		สะสม ม.ค.-เม.ย.		สะสม ม.ค.-พ.ค.		สะสม ม.ค.-มิ.ย.		สะสม ม.ค.-ก.ค.		สะสม ม.ค.-ส.ค.		สะสม ม.ค.-ก.ย.		สะสม ม.ค.-ต.ค.		สะสม ม.ค.-พ.ย.		สะสม ม.ค.-ธ.ค.			
				สะสม ม.ค.		สะสม ม.ค.-ก.พ.		สะสม ม.ค.-มี.ค.		สะสม ม.ค.-เม.ย.		สะสม ม.ค.-พ.ค.		สะสม ม.ค.-มิ.ย.		สะสม ม.ค.-ก.ค.		สะสม ม.ค.-ส.ค.		สะสม ม.ค.-ก.ย.		สะสม ม.ค.-ต.ค.		สะสม ม.ค.-พ.ย.		สะสม ม.ค.-ธ.ค.			
	02.6 ซ่อมเครื่องด้านอื่นๆ ปิดได้ภายใน 20 วัน	กฟต.3	ร้อยละ	90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		กบส.(ผลส.)	กบส.(ผลส.)
	แยกสาย กฟฟ.			สะสม ม.ค.		สะสม ม.ค.-ก.พ.		สะสม ม.ค.-มี.ค.		สะสม ม.ค.-เม.ย.		สะสม ม.ค.-พ.ค.		สะสม ม.ค.-มิ.ย.		สะสม ม.ค.-ก.ค.		สะสม ม.ค.-ส.ค.		สะสม ม.ค.-ก.ย.		สะสม ม.ค.-ต.ค.		สะสม ม.ค.-พ.ย.		สะสม ม.ค.-ธ.ค.			
	3. ปิดคาน้ำ	ปิดคาน้ำ	ร้อยละ	90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00		90.00			
		กฟง.ปิดคาน้ำ	ร้อยละ	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	ผบค.	
		กฟส.หนองจิก	ร้อยละ	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	ผบค.	
		กฟส.โกลโหรี	ร้อยละ	90.00	90%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	90.00	100%	ผบค.	
	03 ระยะเวลาดอบสนอที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข			สะสม ม.ค.		สะสม ม.ค.-ก.พ.		สะสม ม.ค.-มี.ค.		สะสม ม.ค.-เม.ย.		สะสม ม.ค.-พ.ค.		สะสม ม.ค.-มิ.ย.		สะสม ม.ค.-ก.ค.		สะสม ม.ค.-ส.ค.		สะสม ม.ค.-ก.ย.		สะสม ม.ค.-ต.ค.		สะสม ม.ค.-พ.ย.		สะสม ม.ค.-ธ.ค.			
	03.1 การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้า	กฟต.3	ร้อยละ	100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		กบส.(ผลส.)	กบส.(ผลส.)
	และปัญหาไฟกระพริบตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ภายใน 5 วัน																												
	แยกสาย กฟฟ.			สะสม ม.ค.		สะสม ม.ค.-ก.พ.		สะสม ม.ค.-มี.ค.		สะสม ม.ค.-เม.ย.		สะสม ม.ค.-พ.ค.		สะสม ม.ค.-มิ.ย.		สะสม ม.ค.-ก.ค.		สะสม ม.ค.-ส.ค.		สะสม ม.ค.-ก.ย.		สะสม ม.ค.-ต.ค.		สะสม ม.ค.-พ.ย.		สะสม ม.ค.-ธ.ค.			
	3. ปิดคาน้ำ	ปิดคาน้ำ	ร้อยละ	100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00			
		กฟง.ปิดคาน้ำ	ร้อยละ	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	ผบป.	
		กฟส.หนองจิก	ร้อยละ	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	ผกป.	
		กฟส.โกลโหรี	ร้อยละ	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	ผกป.	

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยงาน	หน่วยวัด	มกราคม		กุมภาพันธ์		มีนาคม		เมษายน		พฤษภาคม		มิถุนายน		กรกฎาคม		สิงหาคม		กันยายน		ตุลาคม		พฤศจิกายน		ธันวาคม		ผู้รับผิดชอบ	ผู้รายงานข้อมูล
				เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล		
				สะสม ม.ค.		สะสม ม.ค.-ก.พ.		สะสม ม.ค.-มี.ค.		สะสม ม.ค.-เม.ย.		สะสม ม.ค.-พ.ค.		สะสม ม.ค.-มิ.ย.		สะสม ม.ค.-ก.ค.		สะสม ม.ค.-ส.ค.		สะสม ม.ค.-ก.ย.		สะสม ม.ค.-ต.ค.		สะสม ม.ค.-พ.ย.		สะสม ม.ค.-ธ.ค.			
				สะสม ม.ค.		สะสม ม.ค.-ก.พ.		สะสม ม.ค.-มี.ค.		สะสม ม.ค.-เม.ย.		สะสม ม.ค.-พ.ค.		สะสม ม.ค.-มิ.ย.		สะสม ม.ค.-ก.ค.		สะสม ม.ค.-ส.ค.		สะสม ม.ค.-ก.ย.		สะสม ม.ค.-ต.ค.		สะสม ม.ค.-พ.ย.		สะสม ม.ค.-ธ.ค.			
แผนงานเพิ่มเติม	06 ประสานงานและสนับสนุนลูกค้ารายใหม่ตามข้อมูล BOI/หน่วยงาน	กฟผ.3	ครั้ง	N/A		1		1		1		1		2		2		3		3		3		4		4		กบส.(ผลส.)	กบส.(ผลส.)
(Core Business Enable ด้านที่ 4.2)	ท้องถิ่น/แหล่งข้อมูลอื่นๆ																												
	07 การสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า																												
				สะสม ม.ค.		สะสม ม.ค.-ก.พ.		สะสม ม.ค.-มี.ค.		สะสม ม.ค.-เม.ย.		สะสม ม.ค.-พ.ค.		สะสม ม.ค.-มิ.ย.		สะสม ม.ค.-ก.ค.		สะสม ม.ค.-ส.ค.		สะสม ม.ค.-ก.ย.		สะสม ม.ค.-ต.ค.		สะสม ม.ค.-พ.ย.		สะสม ม.ค.-ธ.ค.			
	07.1 สรุปผลการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า โดยวิธีโทรศัพท์สอบถาม	กฟผ.3	ราย	N/A		N/A		100		100		100		200		200		200		300		300		300		400		กบส.(ผลส.)	กบส.(ผลส.)
	ความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ 15 วัน (ปีละ 400 ราย/เขต)																												
	(ไตรมาสละ 100 ราย/เขต)																												
	07.2 รายงานข้อมูลลูกค้า เพื่อสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า โดยวิธีโทรศัพท์																												กฟผ.ชั้น 1-3
	สอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ 15 วัน																												
	(ไตรมาสละ 10 ราย/กฟผ.)																												
	แนกราย กฟผ.																												
				สะสม ม.ค.		สะสม ม.ค.-ก.พ.		สะสม ม.ค.-มี.ค.		สะสม ม.ค.-เม.ย.		สะสม ม.ค.-พ.ค.		สะสม ม.ค.-มิ.ย.		สะสม ม.ค.-ก.ค.		สะสม ม.ค.-ส.ค.		สะสม ม.ค.-ก.ย.		สะสม ม.ค.-ต.ค.		สะสม ม.ค.-พ.ย.		สะสม ม.ค.-ธ.ค.			
	3. ปิดดำเนิน	ปิดดำเนิน	ราย	N/A		N/A		10		10		10		20		20		20		30		30		30		40			
		กฟผ.ปิดดำเนิน	ราย	N/A		N/A		10	10	10	10	10	10	20	20	20		20		30		30		30		40		ผบค.	
		กฟผ.หนองจิก	ราย	N/A		N/A		10	10	10	10	10	10	20	20	20		20		30		30		30		40		ผบค.	
		กฟผ.โคกโพธิ์	ราย	N/A		N/A		10	10	10	10	10	10	20	20	20		20		30		30		30		40		ผบค.	

แผนปฏิบัติการ ประจำปี 2565
(บทวนครั้งที่ 1)

1. วัดประสงฆ์เชิงยุทธศาสตร์
SO2 ระบบจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพและสร้างความ
น่าเชื่อถือต่อลูกค้าและทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ด้าน Customer

2. กลยุทธ์ระดับองค์กร
SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ New Normal
(Digital Customer Experience)

5. กลยุทธ์ระดับสายงาน
SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ New Normal
(Digital Customer Experience)

3. เน้นวัดการดำเนินงาน
2.3 ความพึงพอใจของลูกค้า
- กลุ่มลูกค้ารายย่อย ระดับ 4.5
(บ้านอยู่อาศัยและพาณิชย์รายย่อย)
- กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ ระดับ 4.5
(อุตสาหกรรมและพาณิชย์รายใหญ่)
- กลุ่มภาครัฐ ระดับ 4.5
(ราชการและรัฐวิสาหกิจ)
- กลุ่มลูกค้ารายสำคัญ ระดับ 4.5
(Key Account Customer)

6. เน้นวัดการดำเนินงาน
- ร้อยละของจำนวนศูนย์บริการลูกค้า PEA Shop ร้อยละ 50
ที่เปิดให้บริการเทียบกับจำนวน PEA Shop ทั้งหมด

7. เป้าหมาย

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)		หน่วยงาน	หน่วยวัด	มกราคม		กุมภาพันธ์		มีนาคม		เมษายน		พฤษภาคม		มิถุนายน		กรกฎาคม		สิงหาคม		กันยายน		ตุลาคม		พฤศจิกายน		ธันวาคม		ผู้รับผิดชอบ	ผู้รายงาน ข้อมูล			
					เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล					
					สะสม ม.ค.	สะสม ม.ค.-ก.พ.	สะสม ม.ค.-มี.ค.	สะสม ม.ค.-เม.ย.	สะสม ม.ค.-พ.ค.	สะสม ม.ค.-มิ.ย.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ส.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ย.	สะสม ม.ค.-ต.ค.	สะสม ม.ค.-พ.ย.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.																	
แผนรวมหลักที่ 5.งานบริหารการปิดให้บริการศูนย์บริการลูกค้า PEA SHOP	01 การปิดให้บริการศูนย์บริการลูกค้า PEA SHOP ในปี 2565		กฟผ.3	ครั้ง	1.00		1.00		1.00		1.00		1.00		1.00		1.00		1.00		1.00		1.00		1.00		1.00		กบส.(ผลส.)	กบส.(ผลส.)			
	01.1วางแผนการปิดให้บริการศูนย์บริการลูกค้า ในปี 2565				100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		กบส.(ผลส.)	กบส.(ผลส.)	
					สะสม ม.ค.	สะสม ม.ค.-ก.พ.	สะสม ม.ค.-มี.ค.	สะสม ม.ค.-เม.ย.	สะสม ม.ค.-พ.ค.	สะสม ม.ค.-มิ.ย.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ส.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ย.	สะสม ม.ค.-ต.ค.	สะสม ม.ค.-พ.ย.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.																	
			แยกสาย กฟฟ.																														
	1. พัทลุง	พัทลุง		แห่ง	-	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
	2. สตูล	สตูล		แห่ง	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
	3. พาดใหญ่	พาดใหญ่		แห่ง	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1				
	4. สงขลา	สงขลา		แห่ง	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	1	1	1	1				
	5. ยะลา	ยะลา		แห่ง	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1				
	แผนรวมหลักที่ 6. แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนในการให้บริการลูกค้า (Core Business Enable ด้านที่ 4.2)	01 การเยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ		กฟผ.3	ครั้ง	N/A		N/A		1.00		1.00		1.00		1.00		1.00		1.00		1.00		1.00		1.00		1.00		1.00		กบส.(ผลส.)	กบส.(ผลส.)
		เป้าหมาย รณ./ผู้แทน ไตรมาสละ 1 ราย ผชก./ผู้แทน ไตรมาสละ 3 ราย ผจก.กฟฟ.ชั้น1-3/ผู้แทน ไตรมาสละ 6 ราย																															
01.2 เยี่ยมเยือนลูกค้ารายสำคัญ ประจำปี 2565			สะสม ม.ค.			สะสม ม.ค.-ก.พ.	สะสม ม.ค.-มี.ค.	สะสม ม.ค.-เม.ย.	สะสม ม.ค.-พ.ค.	สะสม ม.ค.-มิ.ย.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ส.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ย.	สะสม ม.ค.-ต.ค.	สะสม ม.ค.-พ.ย.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.																	
		01.2.1 รณ./ผู้แทน ไตรมาสละ 3 ราย		กฟผ.3	ราย	N/A		N/A		N/A		N/A		N/A		N/A		N/A		N/A		N/A		N/A		N/A		1.00		กบส.(ผลส.)	กบส.(ผลส.)		
			สะสม ม.ค.			สะสม ม.ค.-ก.พ.	สะสม ม.ค.-มี.ค.	สะสม ม.ค.-เม.ย.	สะสม ม.ค.-พ.ค.	สะสม ม.ค.-มิ.ย.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ส.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ย.	สะสม ม.ค.-ต.ค.	สะสม ม.ค.-พ.ย.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.																	
		01.2.4 ผชก./ผู้แทน ไตรมาสละ 3 ราย		กฟผ.3	ราย	N/A		N/A		3.00		3.00		3.00		6.00		6.00		6.00		9.00		9.00		9.00		12.00		กบส.(ผลส.)	กบส.(ผลส.)		
			สะสม ม.ค.			สะสม ม.ค.-ก.พ.	สะสม ม.ค.-มี.ค.	สะสม ม.ค.-เม.ย.	สะสม ม.ค.-พ.ค.	สะสม ม.ค.-มิ.ย.	สะสม ม.ค.-ก.ค.	สะสม ม.ค.-ส.ค.	สะสม ม.ค.-ก.ย.	สะสม ม.ค.-ต.ค.	สะสม ม.ค.-พ.ย.	สะสม ม.ค.-ธ.ค.																	

Page 16

8. แผนงาน / โครงการ / งาน (Operating Strategies หรือ Strategic Initiatives)	9. แผนปฏิบัติ (ระบุกิจกรรมหลักพร้อมปริมาณหรือเป้าหมาย) (Activities / Action Steps)	หน่วยงาน	หน่วยวัด	มกราคม		กุมภาพันธ์		มีนาคม		เมษายน		พฤษภาคม		มิถุนายน		กรกฎาคม		สิงหาคม		กันยายน		ตุลาคม		พฤศจิกายน		ธันวาคม		ผู้รับผิดชอบ	ผู้รายงานข้อมูล	
				เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล			
				สะสม ม.ค.		สะสม ม.ค.-ก.พ.		สะสม ม.ค.-มี.ค.		สะสม ม.ค.-เม.ย.		สะสม ม.ค.-พ.ค.		สะสม ม.ค.-มิ.ย.		สะสม ม.ค.-ก.ค.		สะสม ม.ค.-ส.ค.		สะสม ม.ค.-ก.ย.		สะสม ม.ค.-ต.ค.		สะสม ม.ค.-พ.ย.		สะสม ม.ค.-ธ.ค.				
	02 การจัดสัมมนาลูกค้ารายใหญ่			สะสม ม.ค.		สะสม ม.ค.-ก.พ.		สะสม ม.ค.-มี.ค.		สะสม ม.ค.-เม.ย.		สะสม ม.ค.-พ.ค.		สะสม ม.ค.-มิ.ย.		สะสม ม.ค.-ก.ค.		สะสม ม.ค.-ส.ค.		สะสม ม.ค.-ก.ย.		สะสม ม.ค.-ต.ค.		สะสม ม.ค.-พ.ย.		สะสม ม.ค.-ธ.ค.				
	01 ขออนุมัติการจัดสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ - ผลสำรวจความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย - แผนการสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ประจำปี	กฟผ.3	ครั้ง	N/A		N/A		1.00		1.00		1.00		1.00		1.00		1.00		1.00		1.00		1.00		1.00		กบส.(ผลส.)	กบส.(ผลส.)	
				สะสม ม.ค.		สะสม ม.ค.-ก.พ.		สะสม ม.ค.-มี.ค.		สะสม ม.ค.-เม.ย.		สะสม ม.ค.-พ.ค.		สะสม ม.ค.-มิ.ย.		สะสม ม.ค.-ก.ค.		สะสม ม.ค.-ส.ค.		สะสม ม.ค.-ก.ย.		สะสม ม.ค.-ต.ค.		สะสม ม.ค.-พ.ย.		สะสม ม.ค.-ธ.ค.				
	02 จัดสัมมนาผู้ให้บริการรายใหญ่ในลักษณะ Cluster หรือพิจารณาตามความเหมาะสมของพื้นที่ โดยหลักเกณฑ์การจัดสัมมนาให้เป็นไปตามอนุมัติ ผวก.	กฟผ.3	ร้อยละ	N/A		N/A		N/A		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		กบส.(ผลส.)	กบส.(ผลส.)	
				สะสม ม.ค.		สะสม ม.ค.-ก.พ.		สะสม ม.ค.-มี.ค.		สะสม ม.ค.-เม.ย.		สะสม ม.ค.-พ.ค.		สะสม ม.ค.-มิ.ย.		สะสม ม.ค.-ก.ค.		สะสม ม.ค.-ส.ค.		สะสม ม.ค.-ก.ย.		สะสม ม.ค.-ต.ค.		สะสม ม.ค.-พ.ย.		สะสม ม.ค.-ธ.ค.				
	03 สรุปรายงานการดำเนินงานและวิเคราะห์ผลการจัดสัมมนาทุกไตรมาส	กฟผ.3	ครั้ง	N/A		N/A		N/A		N/A		N/A		1.00		1.00		1.00		2.00		2.00		2.00		3.00		กบส.(ผลส.)	กบส.(ผลส.)	
แผนงานเพิ่มเติม. แผนงานสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาฐานลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนใน	04 ผลการให้บริการเสริมพิเศษโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ตามหลักเกณฑ์ กฟผ. (รายงานภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส)	กฟผ.3	ร้อยละ	100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		กฟผ.ชั้น1-3	กบส.(ผลส.)	
	แยกสาย กฟฟ.			สะสม ม.ค.		สะสม ม.ค.-ก.พ.		สะสม ม.ค.-มี.ค.		สะสม ม.ค.-เม.ย.		สะสม ม.ค.-พ.ค.		สะสม ม.ค.-มิ.ย.		สะสม ม.ค.-ก.ค.		สะสม ม.ค.-ส.ค.		สะสม ม.ค.-ก.ย.		สะสม ม.ค.-ต.ค.		สะสม ม.ค.-พ.ย.		สะสม ม.ค.-ธ.ค.				
	3. ปิดตานี้	ปิดตานี้	ร้อยละ	100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00				
	กฟผ.ปิดตานี้	ร้อยละ	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100	100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		ผบค.	
	กฟผ.หนองจิก	ร้อยละ	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		ผบค.	
	กฟผ.โคกโพธิ์	ร้อยละ	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		ผบค.	
				สะสม ม.ค.		สะสม ม.ค.-ก.พ.		สะสม ม.ค.-มี.ค.		สะสม ม.ค.-เม.ย.		สะสม ม.ค.-พ.ค.		สะสม ม.ค.-มิ.ย.		สะสม ม.ค.-ก.ค.		สะสม ม.ค.-ส.ค.		สะสม ม.ค.-ก.ย.		สะสม ม.ค.-ต.ค.		สะสม ม.ค.-พ.ย.		สะสม ม.ค.-ธ.ค.				
	05 กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ตามหลักเกณฑ์ กฟผ. (รายงานภายใน 20 วัน หลังสิ้นไตรมาส)	กฟผ.3	ร้อยละ	N/A		N/A		1		1		1		2		2		2		3		3		3		4		กฟผ.ชั้น 1-3	กบส.(ผลส.)	
		แยกสาย กฟฟ.																												
	3. ปิดตานี้	ปิดตานี้	ร้อยละ	100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00				
		กฟผ.ปิดตานี้	ร้อยละ	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100	100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		ผบค.		
		กฟผ.หนองจิก	ร้อยละ	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		ผบค.		
		กฟผ.โคกโพธิ์	ร้อยละ	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00	100%	100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		ผบค.		

Page 18